

# Публичная оферта

Настоящий документ является публичной офертой (далее — Оферта) Индивидуального предпринимателя Козыревой Валерии Витальевны (далее — Оператор) и определяет условия предоставления доступа к CRM-платформе «Бюро Души» (далее — Платформа). Регистрация на Платформе, использование её функционала и/или оплата услуг означают полный и безоговорочный акцепт настоящей Оферты.

## 1. Стороны и предмет

1.1. Оператор: Индивидуальный предприниматель Козырева Валерия Витальевна, ОГРНИП: 326600000000411, ИНН: 602716479144, e-mail: burosoul@mail.ru.

1.2. Пользователь: любое физическое лицо, зарегистрировавшееся на Платформе и принявшее условия настоящей Оферты.

1.3. Предмет Оферты: предоставление Специалистам доступа к CRM-инструментам Платформы на условиях платной подписки, а Клиентам — возможности записи на консультации и оплаты услуг Специалистов.

1.4. Оператор предоставляет программное обеспечение (SaaS) — он не оказывает психологические, медицинские или психотерапевтические услуги и не является стороной консультации между Клиентом и Специалистом. Все консультации оказываются Специалистами самостоятельно и под их личную профессиональную ответственность.

## 2. Категории пользователей

### 2.1. Специалист (Психолог)

Специалист — самозанятое лицо или индивидуальный предприниматель, использующий Платформу для ведения профессиональной психологической практики. Специалист самостоятельно определяет стоимость консультаций и условия их проведения.

При регистрации Специалист обязан загрузить документ об образовании (диплом или иное подтверждение квалификации). Доступ к полному функционалу Платформы предоставляется после проверки документа Оператором. В случае выявления недостоверных сведений или непредоставления документов Оператор вправе ограничить или аннулировать доступ к Платформе.

### 2.2. Клиент

Клиент — физическое лицо, зарегистрировавшееся на Платформе для записи на консультации к Специалистам. Использование Платформы Клиентами является бесплатным; Клиент оплачивает только стоимость консультаций Специалистов.

Использование Платформы лицами младше 18 лет допускается с 14 лет при наличии согласия законного представителя (родителя, опекуна). Законный представитель осуществляет регистрацию, оформление заказа и оплату услуг от имени несовершеннолетнего. Пользователь, указывающий, что действует в качестве законного представителя, гарантирует наличие соответствующих полномочий и несёт

ответственность за достоверность предоставленной информации. Платформа не осуществляет проверку полномочий законного представителя.

### **2.3. Гостевой участник**

Гостевой участник — физическое лицо, которое участвует в видеосессии, организованной Специалистом через Платформу, без регистрации на Платформе — по одноразовой ссылке, сформированной Специалистом в личном кабинете.

Гостевой участник не является Пользователем Платформы, не принимает условия настоящей Оферты и не получает доступ к иным функциям Платформы.

Оплата консультации и иные расчёты при гостевом формате осуществляются напрямую между Специалистом и его клиентом вне Платформы. Оператор не является участником таких расчётов и не несёт ответственности за их исполнение.

Специалист самостоятельно несёт ответственность за получение от Гостевого участника согласия на обработку персональных данных в объёме, необходимом для проведения сессии.

## **3. Роли сторон в обработке персональных данных**

3.1. Оператор является оператором персональных данных Пользователей (Специалистов и Клиентов) в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ. Оператор самостоятельно определяет цели и состав обработки данных Пользователей в объёме, необходимом для функционирования Платформы.

3.2. Специалист является самостоятельным оператором персональных данных своих клиентов (третьих лиц), в том числе Гостевых участников. Специалист самостоятельно определяет цели и правовые основания обработки данных своих клиентов, несёт ответственность за соблюдение требований Федерального закона № 152-ФЗ в части данных своих клиентов.

3.3. Оператор обрабатывает персональные данные клиентов Специалиста исключительно по поручению Специалиста и в целях обеспечения технической функциональности Платформы (хранение заметок, передача сообщений, организация видеосессий и т.д.). Оператор не определяет цели обработки данных клиентов Специалиста и не использует их в собственных интересах. В отношении Гостевых участников Оператор обрабатывает исключительно технические данные, необходимые для обеспечения видеосвязи (IP-адрес, технические параметры соединения), без идентификации личности.

3.4. Настоящая Оферта содержит условия обработки персональных данных по поручению (раздел 13). Акцептуя Оферту, Специалист поручает Оператору обработку данных клиентов на условиях, указанных в разделе 13.

3.5. Платформа не берёт на себя обязанности оператора персональных данных клиентов Специалиста и не освобождает Специалиста от требований законодательства о персональных данных в отношении его клиентов.

## **4. Регистрация и учётная запись**

4.1. Для использования Платформы Пользователь проходит регистрацию и создаёт учётную запись.

4.2. При регистрации Специалист указывает сведения о профессиональной деятельности (направления, методы, образование, опыт).

4.3. Пользователь обязуется предоставлять достоверные данные и не передавать доступ к учётной записи третьим лицам.

4.4. Пользователь несёт ответственность за сохранность данных для входа.

## 5. Функционал Платформы

5.1. Для Специалистов (в зависимости от тарифного плана):

- Календарь записей — онлайн-запись клиентов с автоматическими напоминаниями
- Видеозвонки — встроенные видеосессии без сторонних приложений
- Чат с клиентами — встроенный мессенджер для переписки между сессиями
- Заметки по сессиям — карточки клиентов с историей и заметками
- ИИ-система «Aegis» — автоматическая обработка аудио/видео сессий и формирование текстового резюме (требуется отдельного согласия клиента)
- Персональный блог — публикация статей и материалов
- Аналитика — статистика сессий и финансовые отчёты
- Форум, подкасты, литература, курсы, тесты — по мере доступности

5.2. Для Клиентов:

- Поиск и выбор Специалиста
- Запись на консультацию и оплата
- Чат со Специалистом
- Участие в видеозвонках

5.3. Оператор вправе расширять, изменять или временно ограничивать функционал Платформы. О существенных изменениях Пользователи уведомляются через Платформу не менее чем за 7 дней.

5.4. Гостевой (упрощённый) формат работы. Специалист вправе использовать отдельные функции Платформы (видеозвонки, календарь, заметки, аналитику) в отношении клиентов, не зарегистрированных на Платформе. В таком случае:

- взаимодействие с клиентом осуществляется посредством одноразовой ссылки на видеосессию;
- переписка и расчёты ведутся вне Платформы и не регулируются настоящей Офертой;
- Оператор обрабатывает исключительно технические данные, необходимые для обеспечения видеосвязи (IP-адрес, технические параметры соединения), без идентификации Гостевого участника;
- Специалист самостоятельно несёт ответственность за получение согласия клиента на обработку его персональных данных в объёме, необходимом для проведения сессии;
- Специалист не вправе передавать гостевую ссылку третьим лицам, не являющимся участниками соответствующей сессии.

## 6. Подписка Специалиста

6.1. Доступ к CRM-инструментам предоставляется на условиях одного из тарифных планов, опубликованных на Платформе.

6.2. Текущие тарифы:

Тариф	Условия
Бесплатный (навсегда)	До 3 клиентов, до 10 сессий/мес, полный функционал; профиль скрыт от новых клиентов
Базовый — 890 ₽/мес (или 9 590 ₽/год)	До 30 клиентов, сессии без ограничений, профиль виден новым клиентам
Расширенный — 1 490 ₽/мес (или 15 990 ₽/год)	Клиенты без ограничений, расширенная аналитика, ранний доступ к функциям

6.3. На платных тарифах действует пробный период 7 дней бесплатно; банковская карта не требуется. При оплате за год предоставляется скидка 10%.

6.4. Платформа не хранит данные банковских карт Пользователей, в связи с чем автоматическое продление подписки и автоматическое списание денежных средств не осуществляются. За 3 (три) календарных дня до окончания оплаченного периода Оператор направляет Специалисту уведомление по электронной почте и/или через интерфейс Платформы. Для продолжения доступа к Платформе Специалист самостоятельно осуществляет оплату следующего периода. В случае отсутствия оплаты доступ к функционалу Платформы может быть ограничен.

6.5. Специалист вправе отменить подписку в любое время. Доступ сохраняется до конца оплаченного периода.

## 7. Оплата консультаций и кошелёк Специалиста

7.1. Оплата консультаций осуществляется Клиентом через Платформу в безналичной форме. Оператор принимает платежи в качестве технического посредника, действующего в интересах Специалиста.

7.2. Оператор не взимает комиссию с оплаты консультаций. Специалист получает 100% стоимости консультации.

7.3. Принятые средства отображаются в разделе «Кошелёк» в личном кабинете Специалиста. Вывод средств доступен в любое время.

7.4. Срок перечисления средств на реквизиты Специалиста — 5 рабочих дней с момента запроса на вывод. Комиссию за перевод несёт Оператор.

7.5. При блокировке или удалении аккаунта Специалиста накопленные средства выплачиваются по письменному заявлению в течение 14 рабочих дней.

7.6. Стоимость консультации определяется Специалистом самостоятельно. Момент оплаты считается моментом заключения договора на оказание психологических услуг между Клиентом и Специалистом.

7.7. При использовании Специалистом гостевого формата (п. 2.3, п. 5.4) оплата консультации осуществляется напрямую между Специалистом и его клиентом без участия Платформы. В таком случае: Оператор не является участником расчётов и не несёт ответственности за факт, сроки или порядок оплаты; положения раздела 8 (отмена, перенос, возврат) к таким консультациям не применяются; Специалист самостоятельно определяет порядок оплаты, возврата и урегулирования споров с клиентом.

## **8. Отмена, перенос и возврат**

Настоящий раздел и Политика отмены, переноса и возврата применяются исключительно к консультациям, оплата которых произведена через Платформу (п. 7.1–7.6). К консультациям, оплата которых осуществляется вне Платформы (п. 7.7), указанные условия не применяются.

Подробные условия отмены, переноса и возврата определены в Политике отмены, переноса и возврата, являющейся неотъемлемой частью настоящей Оферты. Клиент обязан ознакомиться с ней до оплаты консультации.

## **9. Пользовательский контент**

9.1. Пользователи вправе размещать контент (статьи в блоге, сообщения на форуме, материалы) при условии соблюдения законодательства РФ, профессиональной этики и отсутствия недостоверной информации.

9.2. Контент, размещаемый Специалистом (статьи, описание профиля), остаётся его интеллектуальной собственностью.

9.3. Оператор вправе без предварительного уведомления удалить контент, нарушающий требования законодательства или настоящей Оферты.

## **10. Обязанности пользователей**

10.1. Все Пользователи обязуются:

- соблюдать законодательство Российской Федерации
- не использовать Платформу в противоправных целях
- не нарушать права третьих лиц
- не размещать заведомо ложную, оскорбительную или противоправную информацию

10.2. Специалист дополнительно обязуется:

- предоставлять достоверные сведения о квалификации и опыте
- выполнять требования Федерального закона № 152-ФЗ как оператор персональных данных своих клиентов
- получать необходимые согласия своих клиентов на обработку их персональных данных
- самостоятельно уведомить Роскомнадзор о своей деятельности как оператора ПДн, если это требуется по закону
- самостоятельно соблюдать требования законодательства при работе с несовершеннолетними клиентами
- соблюдать Политику отмены, переноса и возврата
- при использовании гостевого формата: информировать клиента об условиях проведения видеосессии и получать его согласие на обработку технических данных, необходимых для обеспечения видеосвязи; не передавать гостевую ссылку третьим лицам, не являющимся участниками соответствующей сессии

## **11. Несовершеннолетние пользователи**

11.1. Использование Платформы лицами младше 18 лет допускается с 14 лет при наличии согласия законного представителя (родителя, опекуна). Законный представитель осуществляет регистрацию, оформление заказа и оплату услуг от имени несовершеннолетнего.

11.2. Специалист, принимающий несовершеннолетних клиентов, самостоятельно несёт ответственность за соблюдение применимых требований законодательства при работе с данной категорией.

11.3. Оператор не несёт ответственности за несоблюдение Специалистом требований в части работы с несовершеннолетними.

## **12. Ограничение ответственности**

12.1. Оператор не несёт ответственности за:

- действия или бездействие Специалистов
- содержание и результаты консультаций
- субъективную оценку качества услуг
- технические проблемы на стороне Пользователя
- обработку данных клиентов Специалиста, осуществляемую Специалистом как самостоятельным оператором
- несоблюдение Специалистом требований законодательства о персональных данных в отношении его клиентов
- расчёты, возвраты и исполнение обязательств между Специалистом и Гостевым участником при использовании гостевого формата (п. 2.3, п. 5.4, п. 7.7)
- последствия использования Специалистом функций Платформы в отношении лиц, не зарегистрированных на Платформе, если Специалист не получил от таких лиц необходимые согласия

12.2. Оператор не гарантирует конкретный результат консультации для Клиента. Оператор не гарантирует Специалисту определённое количество клиентов.

12.3. Ответственность Оператора перед Специалистом ограничивается стоимостью подписки за текущий расчётный период.

## **13. Обработка персональных данных по поручению (DPA)**

13.1. Настоящий раздел определяет условия, на которых Оператор обрабатывает персональные данные клиентов Специалиста (третьих лиц) в соответствии со ст. 6 и ст. 18.1 Федерального закона № 152-ФЗ.

13.2. Специалист поручает Оператору обработку персональных данных своих клиентов в следующем объёме и с целью обеспечения технической функциональности Платформы:

- хранение заметок и карточек клиентов
- передача сообщений в системе чата
- организация и проведение видеозвонков
- обработка аудио/видео в рамках системы «Aegis» (только при наличии согласия клиента)
- хранение истории записей и платёжных операций

- обработка технических данных Гостевых участников (IP-адрес, параметры соединения) исключительно в целях обеспечения видеосвязи — без идентификации личности, с удалением по завершении сессии

### 13.3. Оператор обязуется:

- обрабатывать данные клиентов Специалиста исключительно в рамках настоящего поручения и не использовать их в собственных целях
- не передавать данные клиентов Специалиста третьим лицам без указания Специалиста, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ
- обеспечивать конфиденциальность и безопасность данных в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ
- уведомлять Специалиста об инцидентах безопасности, затрагивающих данные его клиентов
- прекратить обработку данных клиентов Специалиста и удалить их после прекращения действия Оферты (или по запросу Специалиста), если иное не требуется по закону

13.4. Оператор не несёт ответственности за содержание персональных данных, переданных Специалистом в рамках настоящего поручения, а также за соответствие целей обработки, определённых Специалистом, требованиям законодательства.

13.5. Специалист самостоятельно обеспечивает наличие правовых оснований для передачи данных своих клиентов на Платформу (в том числе получение согласий клиентов при необходимости).

## 14. Персональные данные пользователей

Обработка персональных данных Пользователей (Специалистов и Клиентов) осуществляется Оператором в соответствии с Политикой конфиденциальности. Пользователь подтверждает своё согласие с её условиями при регистрации.

## 15. Обращения и жалобы

Обращения направляются по адресу: [support@burosoul.ru](mailto:support@burosoul.ru). Срок рассмотрения — до 10 рабочих дней.

## 16. Изменение Оферты

Оператор вправе изменять условия Оферты. Новая редакция вступает в силу через 7 дней после публикации на Платформе. Продолжение использования Платформы после вступления изменений в силу означает их принятие.

## 17. Применимое право и международные пользователи

17.1. К настоящей Оферте применяется законодательство Российской Федерации.

17.2. Споры с участием Клиентов разрешаются в соответствии с ЗоЗПП РФ. Споры с участием Специалистов — в суде по месту регистрации Оператора.

17.3. Платформа доступна пользователям вне территории РФ.

Пользователи-нерезиденты самостоятельно несут ответственность за соответствие

своей деятельности требованиям законодательства страны проживания. При разногласии применяется право РФ.