

# Политика отмены, переноса и возврата

Настоящая Политика определяет порядок отмены и переноса консультаций, а также возврата денежных средств на платформе «Бюро Души». Политика является неотъемлемой частью Публичной оферты. Пользователь принимает её условия при акцепте Оферты.

*Оператор — ИП Козырева Валерия Витальевна (ОГРНИП 326600000000411). Оператор не является исполнителем психологических услуг. Консультации оказываются Специалистами самостоятельно.*

## 1. Отмена и перенос консультации Клиентом

Клиент вправе отменить или перенести консультацию через функционал Платформы.

Ситуация	Клиент	Кошелёк Специалиста	Начисление
Отмена за 24+ часов до начала	100% возврат на карту	Не начисляется	Нет
Отмена менее чем за 24 часа	Возврат не производится	100% начисляется	Да
Неявка Клиента	Возврат не производится	100% начисляется	Да
Опоздание 15+ мин без предупреждения	Возврат не производится	100% начисляется	Да

*Кратко: отменить без потерь можно за 24 часа и более. При более поздней отмене или неявке деньги остаются у Специалиста.*

1.1. При отмене за 24 и более часов до начала — полный возврат на карту Клиента. Средства в Кошелёк Специалиста не зачисляются.

1.2. При отмене менее чем за 24 часа, неявке или опоздании более 15 минут без предварительной связи со Специалистом — возврат не производится; средства зачисляются Специалисту.

1.3. Перенос консультации возможен при наличии свободного времени в расписании Специалиста.

## 2. Отмена консультации Специалистом

Специалист вправе отменить консультацию, уведомив Клиента через Платформу. При отмене по инициативе Специалиста — независимо от срока уведомления — Клиент вправе выбрать: перенос или полный возврат средств на карту.

Ситуация	Клиент	Кошелёк Специалиста	Начисление
Отмена Специалистом (любой срок)	Перенос или возврат на карту — по выбору Клиента	Не начисляется	Нет

*Кратко: если Специалист отменяет сессию — Клиент всегда получает полный возврат или перенос.*

## 3. Технические сбои

Ситуация	Клиент	Кошелёк Специалиста	Начисление
Сбой Платформы до начала сессии	Возврат на карту или перенос	Не начисляется	Нет
Сбой Платформы после начала сессии	Сессия засчитана + возможна компенсация от Оператора	100% начисляется	Да
Тех. проблема на стороне Клиента	Возврат не производится, предлагается перенос	100% начисляется	Да

*Кратко: если виновата Платформа до начала — возврат. Если сбой после начала или проблема на стороне Клиента — сессия считается состоявшейся.*

## 4. Возврат за подписку Специалиста

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

4.2. Возврат за неиспользованную часть подписки не производится, за исключением:

- Длительная недоступность Платформы (более 72 часов подряд) по вине Оператора — пропорциональная компенсация за период недоступности
- Незаконное списание после отказа от подписки или удаления реквизитов — возврат в полном объёме

4.3. Возврат при субъективном недовольстве функционалом Платформы не производится, если доступ предоставлялся в полном объёме. При претензиях к качеству сервиса Специалист вправе направить обращение на [burosoul@mail.ru](mailto:burosoul@mail.ru) —

Оператор рассматривает его в течение 10 рабочих дней и вправе предоставить компенсацию в форме продления подписки.

4.4. В рамках пробного периода списание не производится.

## **5. Порядок возврата**

5.1. Возврат осуществляется на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

5.2. Срок возврата — до 10 рабочих дней с момента подтверждения. Фактический срок зачисления зависит от банка Клиента.

5.3. Возврат инициируется Оператором на основании условий настоящей Политики.

## **6. Обращения**

По вопросам отмены, переноса и возврата — через функционал Платформы или по адресу: [support@burosoul.ru](mailto:support@burosoul.ru). Срок рассмотрения — до 10 рабочих дней.

## **7. Изменения Политики**

Оператор вправе вносить изменения. Новая редакция вступает в силу с момента публикации. Дата и версия документа указаны в шапке.