

Общество с ограниченной ответственностью «МАЮСТИК®-март»

ПРИКАЗ

г. Санкт-Петербург  
24 октября 2024 г.

№ 1-10-24

*«Об утверждении публичной оферты»*

В соответствии со статьями 421, 435, 438, Главой 39 Гражданского кодекса РФ, Главой 3 Закона «О защите прав потребителей»,

Приказываю:

1. Утвердить содержание публичной оферты в соответствии с приложением к приказу, по условиям которой в интересах принципала заключается договор оказания услуг.
2. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Ворожейкина А.П.

## Публичная оферта

### 1 Термины и определения

Настоящая оферта по смыслу статей 421, 428, 435, 438, Главой 39 Гражданского кодекса РФ, Главой 3 Закона «О защите прав потребителей» является предложением агента, действующего от имени принципала, заключить договор оказания услуг на условиях, изложенных в оферте любому физическому лицу, обратившемуся к агенту в целях приобретения данных услуг для личного пользования.

В настоящей оферте (далее – «**оферта**»), если контекст не требует иного, нижеприведенные термины имеют следующие значения и являются их составной неотъемлемой частью:

Агент – ООО «МАЮСТИК®-март»

Санкт-Петербург, Комендантский пр., д. 8, к. 2, пом 264.

ОГРН 1047823013699

Зарегистрировано МИФНС №15 по Санкт-Петербургу

**Оферта** – предложение, адресованное физическим лицам, которое определено настоящим документом и выражает намерение Агента, считать себя заключившим Договор с Заказчиком, которым будет принято настоящее предложение (акцепт).

**Акцепт** – полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты, совершение конклюдентных действий в форме назначения времени консультации и (или) предоплаты услуг, подтверждающие заключение клиентом договора оказания услуг путем присоединения к условиям настоящей оферты.

**Клиент (также – Заказчик)** – любое дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 лет.

**Сайт** – это совокупность страниц, медиа-файлов, кода, средств индивидуализации, размещенных в сети Интернет на сайте <https://maustic.ru/>.

**Услуги** – проведение индивидуальных, групповых занятий, сессий по профилю исполнителя, с учетом его профессиональных компетенций. Исполнитель вправе привлекать к оказанию услуг третьих лиц.

**Заказ** – заявка клиента на заключение договора оказания услуг с агентом, действующим от своего имени и в интересах принципала (исполнителя) в соответствии с положениями настоящей оферты и предложением, размещенным на сайте агента.

### 2 Предмет договора

2.1 По условиям настоящей оферты агент, действующий по поручению принципала, заключает договор на проведение индивидуальных консультаций в области психологии и иных сферах в соответствии с компетенцией принципала, а заказчик обязуется оплатить и принять услуги, оказанные принципалом.

2.2 Условия настоящего договора принимаются клиентом полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного договора является назначение и согласование клиентом даты и времени оказания услуг.

### 3. Оформление заказа

3.1. На сайте агента опубликована информация об исполнителях, действующих по поручению принципала, их образовании, опыте работы, о проводимых консультациях в области психологии, личностного роста и иные.

- 3.2. Оформление заявки на пользование услугами возможно в любое время работы сайта.
- 3.3. В случае, если клиент имеет намерение воспользоваться услугами принципала и заключить договор с агентом, клиенту необходимо оставить заявку, указать свои имя, номер телефона для связи, адрес электронной почты. После чего с клиентом свяжется менеджер агента для уточнения деталей заявки.
- 3.4. Заявка клиента подтверждается в день назначения времени консультации в порядке, предусмотренном настоящей офертой.
- 3.5. Агент посредством своего сервиса отправляет через мессенджеры клиенту на указанный им номер телефона и/или адрес электронной почты сообщение о регистрации размещенного клиентом заказа, его деталей, графика консультаций, а также иную информацию в соответствии с условиями оферты и/или непосредственно связывается с заказчиком для согласования даты и времени оказания услуг.
- 3.6. Агент бронирует (резервирует) для клиента дату и время в расписании исполнителя.
- 3.7. Оказание услуг осуществляет исполнитель в форме, определяемой исполнителем, в назначенные время и в месте нахождения исполнителя.
- 3.8. Услуга считается принятой клиентом в момент списания денежных средств с расчетного счета клиента.
- 3.9. Акт оказанных услуг подписывается клиентом и непосредственно исполнителем.

#### **4. Стоимость и оплата заказов**

- 4.1. Оплата услуг Исполнителя по настоящей Оферте производится после оказания услуг в согласованное время и согласованном объеме (количество консультаций).
- 4.2. Длительность одной консультации составляет от 1 до 3 часов и определяется исполнителем в соответствии с запросом клиента и выбранной методикой.
- 4.3. Стоимость оказания услуг представляется клиенту на сайте агента, по телефону при оформлении заказа на услугу, при личном обращении клиента, а также непосредственно перед оплатой заказа.
- 4.4. Клиент, оплачивая заказ, соглашается, что ему понятно в полной мере содержание настоящей оферты, существо и назначение услуг. Клиент осознает, что в соответствии со статьями 9-11 Закона РФ «О защите прав потребителей», клиент имеет возможность обратиться непосредственно к агенту по электронной почте, по телефону для получения подробной информации о стоимости, порядке оказания услуг и личности исполнителя.
- 4.5. Фактически понесенные агентом расходы включают в себя расходы на рекламу, оплату труда сотрудников агента, оплату времени исполнителей, исходя из времени, затраченного на клиента, должностные оклады, производственные расходы.
- 4.6. При оплате заказа клиент вправе по своему усмотрению выбрать варианты оплаты, доступные для использования в соответствии с условиями банка и иной организации, оказывающей услуги эквайринга.
- 4.7. Оплачивая заказ, клиент подтверждает согласие с выбранными им условиями оплаты в соответствии с положениями настоящей оферты.
- 4.8. Клиент осознает и соглашается, что:
  - 4.8.1. Агент (исполнитель) не хранит данные банковских карт клиента; указанные данные хранятся у компании, оказывающей заказчику услуги эквайринга;
  - 4.8.2. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции, и в этом случае агент не несет ответственности за несовершенную оплату и неоказание, ненадлежащее оказание услуг;
  - 4.8.3. Во избежание случаев неправомерного использования банковских карт при оплате транзакция клиента, оплаченная банковской картой, может быть проверена агентом и/или банком;

4.8.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за конфиденциальность данных своей банковской карты (банковских карт). Агент, банк не отвечает за возможный ущерб, убытки, полное или частичное списание денежных средств с банковской карты (банковских карт) клиента и иной вред, причиненный клиенту в результате несанкционированного доступа к данным банковской карты (банковских карт) клиента, произошедших не по вине агента, банка.

4.9. Все расчеты с клиентами в соответствии с настоящей офертой производятся в российских рублях.

4.10. Денежные средства, поступающие в качестве оплаты за оказание услуг, принимаются банком, с которым агент находится в договорных отношениях, с использованием собственных и/или технических средств банка. Количество средств, поступивших в качестве оплаты услуг, определяется с использованием оборудования банка.

4.11. Клиент несет ответственность за полноту, достаточность и корректность данных, введенных при оформлении заказа. Клиент несет риски последствий неверного указания сведений, необходимых для выполнения заказа, в том числе, приводящих к невозможности надлежащего оказания услуг.

4.12. В случае выявления факта предоставления клиентом недостоверной информации при оформлении заказа, агент имеет право отказать клиенту в оказании как настоящей услуги, так и последующих. Агент не несет ответственности за последствия предоставления клиентом недостоверной информации при оформлении заказа.

4.13. Оформляя заказ, клиент подтверждает свою платежеспособность и ответственность за надлежащее исполнение обязательств по оплате услуг, а также получение согласия лица, которое производит оплату услуг.

4.14. Агент вправе в одностороннем порядке изменить стоимость оказания услуг, с учетом указаний принципала, порядок оказания услуг, оформления заказов, формы, предлагаемые к заполнению, а также порядок сбора, передачи и обработки информации. Изменения применяются к правоотношениям с клиентами, заключившими договор после вступления в силу изменений.

4.15. В случае оспаривания клиентом или третьим лицом после оказания услуг операции по карте, введенной клиентом при оформлении заказа на оказание ему услуг, агент вправе отказать клиенту в оказании услуг в последующем.

## **5. Права и обязанности сторон**

5.1. Агент обязан:

5.1.1. Организовать и обеспечить надлежащее оказание услуг;

5.1.2. Сохранить место за клиентом в случае пропуска консультации по уважительным причинам при предоставлении клиентом подтверждающих документов;

5.1.3. Сохранять в тайне любую информацию, полученную от клиента;

5.2. Агент вправе:

5.2.1. Получать от клиента любую информацию и документы, необходимые для исполнения принципалом обязательств по настоящему договору.

5.2.2. Самостоятельно определять формы и методы предоставления услуг по настоящему Договору, исходя из требований действующего законодательства Российской Федерации с учетом положений настоящей оферты, по указанию принципала предложить другого исполнителя, если желаемые дата и время заняты;

5.2.3. Отказать клиенту в заключении нового договора, если клиент в период действия заключенного договора существенно нарушил условия действующего договора, дающие агенту, а также исполнителю право в одностороннем порядке отказаться от исполнения оферты (оказания услуг), а также в случаях, предусмотренных гражданским законодательством и настоящим договором.

5.2.4. Отказать в оказании услуг, если клиент переносил дату и/или время проведения консультации более двух раз.

5.3. Клиент обязан:

5.3.1. Предоставить агенту всю необходимую информацию и (или) документы в момент оформления заявки, а также по запросу агента в течение двух рабочих дней с даты получения такого запроса как в устной, так и в письменной форме;

5.3.2. Оплатить стоимость оказания услуг в порядке и сроки, установленные настоящей офертой. Оплата консультации производится не менее, чем в течение 20 часов после окончания оказанной консультации.

5.3.3. Заблаговременно, не позднее, чем за сутки до даты проведения консультации, извещать агента о причинах невозможности проведения консультации.

5.3.4. Соблюдать дисциплину и общепринятые нормы поведения, в частности, проявлять уважение к принципалу, исполнителю, агенту, не посягать на их честь и достоинство, соблюдать правила обращения и выполнять указания агента и принципала.

5.4. Клиент вправе:

5.4.1. Требовать от агента предоставления информации по вопросам, касающимся организации и обеспечения надлежащего исполнения услуг, предусмотренных настоящей офертой;

5.4.2. Получать полную и достоверную информацию об оценке знаний, умений, иных достижениях исполнителя (соисполнителя);

5.4.3. Пользоваться дополнительными услугами, не входящими в программу консультаций, за отдельную плату.

## **6. Порядок и сроки предъявления претензий, возврата стоимости услуг**

6.1. Клиент вправе отказаться от договора оказания услуг в любой момент как до момента оказания ему услуг, так и после начала оказания услуг, направив сообщение на адрес электронной почты или позвонив агенту и указав свои данные, номер телефона, который был указан при оформлении заказа.

6.2. В случае отказа клиента от исполнения договора после начала консультации, во время консультации агент удерживает стоимость фактически понесенных исполнителем расходов, а также размер своего вознаграждения в соответствии с положениями агентского договора, заключенного с принципалом (исполнителем).

6.3. В случае переноса консультации по инициативе клиента, агент резервирует дату и время для индивидуальной консультации на новую согласованную сторонами дату.

6.4. Перенос даты консультации возможен не более двух раз без уважительной причины и не более одного раза по уважительной причине (при предоставлении подтверждающих документов) при условии, что клиент предупредил агента о желании перенести консультацию не менее, чем за сутки до назначенной даты консультации.

6.5. Цена предоплаченного курса (консультации) не возвращается, а исполнитель отказывается от оказания услуг в случае, если клиент по своей инициативе более чем два раза без уважительной причины и один раз по уважительной причине (в совокупности более трех раз) переносил дату консультации.

6.6. Уплаченная цена услуг не возвращается агентом, если клиент не пользуется услугами по своей инициативе: не согласовывает даты консультаций, не отвечает на сообщения (звонки) агента, препятствует агенту, исполнителю в исполнении своих обязательств как активными действиями, так и бездействием.

6.7. Агент, действуя также по поручению принципала, вправе приостановить оказание услуг, а также отказаться от исполнения условий договора (прекратить оказание услуг), действуя в интересах принципала, в случаях нарушения клиентом общепризнанных правил поведения, оскорблений. В этом случае клиенту не возвращается стоимость услуг.

6.8. Клиент направляет претензии на адрес электронной почты с указанием фамилии, имени, отчества, номер телефона, адреса электронной почты, указанных при оформлении заказа, приложив доказательства оплаты заказа, уважительности пропуска занятий, досылком по почтовому адресу агента с указанием вышеизложенных сведений.

6.9. Возврат денежных средств осуществляется в пределах внесенной клиентом, за вычетом вознаграждения агента и стоимости услуг исполнителя в течение 10 дней с даты получения агентом письменного заявления клиента, на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

6.10. При рассмотрении спорных ситуаций агент вправе запросить у клиента все документы и информацию, необходимые для рассмотрения претензии. В случае не предоставления клиентом документов в течение одного дня после направления клиенту уведомления о необходимости предоставления сведений, агент оставляет претензию без рассмотрения.

6.11. Агент вправе отказать в рассмотрении претензии, уведомив об этом заявителя в случае, если данные, указанные в претензии, недостаточны для идентификации клиента, заключившего договор, проверки проведения платежа.

6.12. Агент вправе отказать в удовлетворении претензии в случае надлежащего исполнения агентом условий настоящей оферты.

## **7. Конфиденциальность, персональные данные**

7.1. Вопросы конфиденциальности информации, передаваемой друг другу клиентом и агентом, регулируются положениями настоящей оферты, Политикой конфиденциальности, размещенных на сайте агента.

7.2. Вопросы, связанные с обработкой и защитой персональных данных клиентов, регулируются Политикой конфиденциальности в отношении обработки персональных данных, размещенной на сайте агента и являющейся неотъемлемой частью настоящей оферты.

7.3. Оформляя заказ на пользование услугами на сайте агента, клиент настоящим дает согласие на передачу информации о регистрационных данных клиента, а также на передачу данных о заказах, осуществленных клиентом, банку без получения предварительного согласия со стороны клиента.

## **8. Заверения Клиента**

8.1. В соответствии со ст. 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации в момент оформления Заказа клиент дает агенту в отношении себя заверения о действительности и достоверности обстоятельств, что он является физическим лицом, достиг возраста 18 лет, является полностью дееспособным, действует от своего имени и в своих интересах, а также в интересах несовершеннолетнего ребенка, производит оплату заказа за счет собственных средств, а в случае оплаты третьим лицом (с использованием данных банковской карты третьего лица), он получил согласие данного лица на оплату заказа, полностью осознает существо заключаемого договора, его цель и условия. Заказчик дает свое согласие на передачу своих персональных данных исполнителю, партнерам исполнителя в целях исполнения им услуг.

## **9. Ответственность сторон**

9.1. Агент и клиент несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом ограничений, установленных настоящей офертой.

- 9.2. Агент несет ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств только при условии полного соблюдения клиентом условий настоящей оферты.
- 9.3. Агент не несет ответственности за нанесение какого-либо ущерба клиенту какими-либо действиями третьих лиц и других партнеров, за используемые клиентом каналы связи и соответственно за любой финансовый или другой ущерб, причиненный вследствие использования некачественных или незащищенных каналов связи.
- 9.4. Агент не несет ответственности за нарушение условий настоящей оферты, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбой работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, перекрытие или разрушение автомобильных дорог и любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленными, которые могут повлиять на выполнение исполнителем своих обязательств перед клиентом.
- 9.5. Агент не несет ответственности за негативные последствия или убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы компетенции агента, а также за действия (бездействие) третьих лиц, в том числе возникшие вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных клиентом, или нарушения клиентом настоящей оферты или требований к документам, за действия банков, платежных систем, мобильных операторов связи и пр. в случае невыполнения ими своих обязательств перед клиентом. В этих случаях ответственность перед клиентом несут непосредственно банки, платежные системы, мобильные операторы связи и пр.
- 9.6. Агент не несет ответственности за возможные неточности и ошибки, возникающие у клиента при использовании сайта агента.
- 9.7. Агент не несет ответственности за содержание и достоверность информации, размещаемой клиентами при оформлении заказа.
- 9.8. Агент не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это вызвано действиями/бездействием клиента, находящимися вне контроля агента, в том числе в результате совершения ошибочных действий/бездействия клиента.
- 9.9. Агент не несет ответственности за временную неработоспособность системы, обеспечивающей прием и перевод платежей клиента, техническими сбоями в работе банка, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы и иными не зависящими от агента причинами.
- 9.10. Агент предоставляет клиенту возможность использования сайта, включая размещенную информацию, сведения, материально-технические средства «как есть» без каких-либо гарантий. Это означает, среди прочего, что агент:
- 9.10.1. не гарантирует, что цель оказания услуг будет обязательно достигнута и оправдает ожидания клиента;
- 9.10.2. не гарантирует отсутствие ошибок в работе сайта;
- 9.10.3. не несет ответственности за скорость и бесперебойную работу сайта, его совместимость с программным обеспечением и техническими средствами клиента и иных лиц;
- 9.10.4. не несет ответственности за причинение каких-либо убытков, которые возникли или могут возникнуть при пользовании сайта или в связи с этим;
- 9.10.5. не несет ответственности, связанной с каким-либо искажением, изменением содержания сайта при его использовании;
- 9.10.6. не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие сбоев в телекоммуникационных и/или энергетических сетях, действия вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя сайта;
- 9.10.7. не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие невозможности связаться с клиентом по предоставленному им

номеру телефона (адреса электронной почты) ввиду неработоспособности телефона (электронной почты), отсутствия на лицевом счете телефонного номера денежных средств, произошедшего сбоя в работе оператора связи, недоступности клиента и т.п.;

9.10.8. не несет ответственности за изменение программного обеспечения сайта, в результате которого ограничивается или становится невозможным доступ к сайту;

9.10.9. не несет ответственности за действия клиента на сайте;

9.10.10. не несет ответственности за какие-либо повреждения программного и/или аппаратного обеспечения клиента, возникшие в результате использования сайта и не гарантирует предоставление доступа к сайту, если устройство клиента не поддерживает формат, необходимый для воспроизведения представленной на нем информации.

9.11. Клиент самостоятельно несет ответственность за возможные негативные последствия, вызванные несовместимостью или конфликтами сайта с другими программными продуктами, установленными на устройстве клиента.

9.12. Агент гарантирует, что предоставленные материалы и информация как результат интеллектуальной деятельности сами по себе (непосредственно) не приносят вреда жизни и здоровью клиента при наличии должной осмотрительности. Клиент предупреждается о возможных негативных последствиях (побочных эффектах) применения предложенных методик, вследствие индивидуальных особенностей организма клиента, его психоэмоционального состояния, недостаточной квалификации клиента. Клиент предупрежден, что лишь клиент и только клиент определяет, применять ли рекомендуемые методики, средства, инструкции, предложенные исполнителем к использованию клиентом. Полученная клиентом информация не является индивидуальной рекомендацией к применению, поскольку агентом (исполнителем) освещаются общие тенденции, программы, исследования, с учетом индивидуальных особенностей клиента, его предпочтений, психоэмоционального состояния, однако без учета его противопоказаний, состояния здоровья. Исполнитель вправе предложить клиенту обратиться к психиатру, если по мнению исполнителя, разрешение проблемы клиента требует медицинского вмешательства и применения препаратов.

9.13. Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания услуг.

9.14. Исполнитель, а в равной степени агент вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с распространением заказчиком предоставленных агентом (исполнителем) материалов.

9.15. Исполнитель вправе отказаться от договора в случаях:

9.15.1. Отсутствия у исполнителя необходимой квалификации;

9.15.2. Отсутствие у исполнителя свободного времени для оказания услуги в ближайшие 10 календарных дней;

9.15.3. Недостижения клиентом возраста 18 лет;

9.15.4. Наличие у клиента признаков, объективно свидетельствующих об опьянении клиента.

## **10. Прочие положения**

10.1. Соглашаясь с условиями оферты и принимая их, клиент признает, что полностью ознакомился с текстом оферты и понимает ее предмет и условия.

10.2. Заказчик соглашается с тем, что действия, совершенные после ознакомления с данным договором-офертой, признаются действиями Заказчика.

10.3. Агент вправе в любой момент вносить изменения в оферту путем размещения на сайте новой редакции оферты.

10.4. Если иное не будет предусмотрено в новой редакции настоящей оферты или какого-либо из приложений, изменения вступают в силу в момент опубликования новой редакции

оферты на сайте агента и действуют в отношении заказов, оформленных после такого опубликования.

10.5. Осуществляя оформление заказа (внесение задатка) после вступления в силу новой редакции оферты, клиент автоматически подтверждает согласие с внесенными изменениями.

10.6. Агент не несет ответственности за несвоевременное ознакомление клиента с новой редакцией оферты.

10.7. В случае нарушения клиентом условий оферты агент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения заключенного с клиентом договора без возмещения клиенту каких-либо убытков.

10.8. В случае возникновения спорной ситуации и невозможности ее разрешения путем переговоров стороны могут направить друг другу письменную претензию. Срок ответа на претензию – десять рабочих дней с момента получения. В случае неурегулирования спорной ситуации в претензионном порядке спор подлежит передаче в суд.

10.9. Официальные уведомления и заявления по вопросам исполнения договора предоставляются:

10.9.1. в адрес клиента – на электронный адрес, предоставленный клиентом либо на почтовый адрес, предоставленный клиентом;

10.9.2. в адрес агента – на почтовые или электронные адреса, указанные в оферте, на сайте либо посредством звонка на номер телефона агента.

10.10. Клиент подтверждает, что агент вправе производить запись звонков, видеозапись для целей контроля качества и фиксации содержания разговоров между клиентом и агентом с учетом политики конфиденциальности.

## **11. Порядок заключения и срок действия договора**

11.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Заказчиком условий оферты (назначения даты и времени консультации) и действует до полного исполнения условий договора сторонами.