



## ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР (ОФЕРТА)

по проведению сессий на Сервисе цифровой психологии Harmonia.kz

Редакция: 24.02.2023 г.

**ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «HARMONIA»**, именуемое далее «Исполнитель»

и

**СОВЕРШЕННОЛЕТНЕЕ ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО**, зарегистрированное на интернет-ресурсе harmonia.kz именуемое в дальнейшем «Пользователь», вместе именуемые Стороны совместно, заключили настоящий Публичный договор (Оферту) (далее – "**Договор**" или "**Оферта**") о нижеследующем:

Текст Договора является публичной Офертой. В соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан публичная оферта – это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение. Настоящий Договор считается заключённым и будет иметь юридическую силу с момента совершения акцепта, при этом Пользователь будет считаться принявшим условия предложения и вступившим в договорные отношения с Исполнителем в соответствии с условиями Договора.

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПУБЛИЧНОМ ДОГОВОРЕ (ОФЕРТЕ)**

**Исполнитель** – юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан и осуществляющее услуги по предоставлению площадки (Сервис цифровой психологии) для онлайн Сессий, проводимых между Пользователями Сервиса и Специалистами Сервиса, согласившимися на использование/пользование Сервиса в соответствии с условиями Договора.

**Пользователь** – физическое лицо, достигшее совершеннолетнего возраста, зарегистрированный на Сервисе путем акцепта Оферты, и желающий получить услуги, оказываемые Специалистами Сервиса.

**Специалист Сервиса** – Физическое лицо, которое имеет высшее психологическое или смежное (медицинское, педагогическое) образование, с опытом работы по соответствующей специальности от 5 лет. Специалист Сервиса оказывает помощь и предоставляет рекомендации Пользователям и производит психологическую оценку различных жизненных вопросов, с которыми Пользователь обращается к Специалисту

Сервиса, посредством Сервиса цифровой психологии, без выписывания и/или назначения медицинских рецептов/препаратов. Результаты Сессии адресованы непосредственно Пользователю и не предполагаются для использования третьими лицами или же для извлечения Пользователем предпринимательской выгоды.

**Акцепт Оферты** – оферта будет являться акцептованной на ее условиях при регистрации на интернет-ресурсе [harmonia.kz](http://harmonia.kz) (Сервис цифровой психологии) в целях организации Сессий, проводимых между Пользователем и Специалистом Сервиса. Чтобы избежать сомнений Исполнитель может полагаться, на правоспособность Пользователя, если он зарегистрировался на интернет-ресурсе.

**Сервис цифровой психологии или Сервис** - разработанная Исполнителем онлайн платформа (программный комплекс), расположенная по доменному адресу [harmonia.kz](http://harmonia.kz) в сети интернет. С помощью Сервиса Пользователь осуществляет выбор соответствующего Специалиста Сервиса из предложенных и проводит Сессию.

**Сессия** - онлайн видео/аудио конференция на Сервисе, участниками которой, выступают Пользователь и Специалист Сервиса. Длительность сессии определяется Специалистом Сервиса самостоятельно, при этом длительность не может быть менее 50 минут. С условием того, что клиент подключается к Сессии в назначенное время.

**Личный кабинет Пользователя** – персональная страница Пользователя, доступ к которой он получает после регистрации на Сервисе. Логинотом является мобильный номер телефона Пользователя, пароль генерируется автоматически и отправляется посредством SMS сообщения, в момент входа Пользователя в личный кабинет.

Личный кабинет содержит анкету, которая является обязательной для заполнения. В анкете Пользователь указывает имя (или псевдоним), возраст, наличие опыта проведенных психологических сессий, аналогичных проводимым Специалистами Сервиса, вопрос, который его беспокоит (эмоциональное выгорание, межличностные отношения и т.п.)

## 2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

2.1. Предметом настоящей Оферты является: Предоставление Исполнителем Пользователю, доступа к функциональным возможностям Сервиса, а именно выбор и проведение видео конференций с выбранным Специалистом Сервиса с целью получения психологической помощи и рекомендаций.

2.2. Исполнитель предоставляет техническую возможность самостоятельно выбрать Специалиста Сервиса, имеющего соответствующую квалификацию для оказания психологической помощи, путем личных бесед с Пользователем, для разрешения его психологических и душевных переживаний, испытываемых в жизни Пользователя.

- 2.3. Исполнитель не предоставляет медицинские услуги по психиатрии.
- 2.4. Пользователь использует Сервис на возмездной основе, которую, обязуется оплатить Исполнителю на условиях настоящей Оферты.
- 2.5. После принятия, условий настоящей Оферты, Пользователь пользуется Сервисом бессрочно или до тех пор, пока Исполнитель не изменит условия использования, путем размещения информации на Сервисе.
- 2.6. Все логотипы и визуальные элементы, а также права интеллектуальной собственности Исполнителя, являются его исключительной собственностью, которые запрещено использовать Пользователю и/или третьими лицами без предварительного письменного одобрения со стороны Исполнителя.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ СЕРВИСА**

- 3.1. После регистрации Пользователем на Сервисе и заполнения анкеты, Пользователь может выбрать Специалиста Сервиса из предложенных, для проведения Сессии.
- 3.2. После осуществления оплаты Пользователь посредством Сервиса, осуществляет предварительную запись на Сессию с выбранным Специалистом Сервиса.
- 3.3. В предварительно согласованное время Исполнитель обеспечивает возможность соединения Пользователя и Специалиста Сервиса по видеосвязи или аудиосвязи (в случае достаточного качества интернет-соединения) посредством сети интернет.
- 3.4. Сервис не осуществляет запись видео или аудио сессий/конференций их обработку, хранение или передачу.
- 3.5. Для пользования Сервисом цифровой психологии Пользователь должен обеспечить наличие следующего оборудования с видеокамерой, динамиком и микрофоном: ноутбук или персональный компьютер или мобильный телефон, стабильное интернет-соединение, обеспечивающее скорость передачи данных не менее 20Мбит/с.
- 3.6. В случае если Специалист Сервиса, предупреждает о невозможности проведения Сессии, менее чем за 12 часов, денежные средства возвращаются Исполнителем Пользователю в полном объеме.
- 3.7. По тем причинам, что Специалист Сервиса специально готовится к проведению Сессии непосредственно с Пользователем, что требует существенных затрат времени в случае если Пользователь пропускает видео сессию/конференцию или уведомляет об её отмене/переносе менее чем за 12 часов до её начала, денежные средства Пользователю не возвращаются.
- 3.8. Если Пользователь предупреждает о невозможности подключения к Сессии, более чем за 12 часов до её начала, денежные средства возвращаются Исполнителем Пользователю в полном объеме. При этом Пользователь должен уведомить Исполнителя в часы работы службы поддержки с 10:00 до 19:00, по времени Астаны.
- 3.9. Если Пользователь опаздывает на Сессию, то время Сессии не продлевается, если Специалист Сервиса опаздывает, то Сессия продлевается на время его опоздания.

3.10. Через 12 часов, после проведения Сессии, если от Пользователя не поступило мотивированной письменной претензии о ненадлежащем оказании услуг, а именно технологическая возможность подключения к Сервису, услуги считаются оказанными и принятыми Пользователем.

3.11. Пользователь предоставляет право Исполнителю, на использование обратной связи, для исследования улучшения работы Сервиса цифровой психологии и это не является нарушением конфиденциальности.

3.12. Пользователь понимает, что Сервис предназначен для людей, которые не имеют проблем со здоровьем (как физических, так и психологических), которые могли бы угрожать жизни Пользователя или иных лиц. Пользователь подтверждает и гарантирует, что незамедлительно уведомит Специалиста Сервиса о любых изменениях в психическом и физическом состояниях.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Исполнитель обязуется:**

4.1.1. Соблюдать положения и условия настоящей Оферты.

4.1.2. Информировать Пользователя о новых продуктах Исполнителя.

4.1.3. Осуществлять администрирование Личного кабинета Пользователя.

4.1.4. Не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия Пользователя, если иное не предусмотрено Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

4.1.5. Предоставить доступ к функциональным возможностям Сервиса в соответствии с условиями настоящей Оферты, после регистрации Пользователя на Сервисе и заполнения Пользователем анкеты в Личном кабинете.

4.1.6. В случае наличия вопросов от Пользователя давать разъяснения по работе Сервиса.

### **4.2. Пользователь обязуется:**

4.2.1. Информировать Исполнителя об обстоятельствах, препятствующих проведению запланированной Сессии не менее чем за 12 часов до начала Сессии, путем направления соответствующего уведомления через Личный кабинет, при этом Пользователь должен уведомить Исполнителя в часы работы службы поддержки с 10:00 до 19:00, по времени Астаны.

4.2.2. Сохранять в тайне сведения, ставшие ему известными в связи с исполнением обязательств, предусмотренных Офертой: об Исполнителе, Специалистах Сервиса, ценах, и других обстоятельствах, составляющих коммерческую тайну. Ни при каких обстоятельствах не распространять порочащую честь и/или репутацию Исполнителя, любыми из публичных и доступных источников, до установления документально подтвержденной и установленной судом информации.

4.2.3. Отслеживать любые изменения положений и правил Исполнителя, условий Оферты. Изменения вступают в силу с момента их публикации на Сервисе и принимаются безоговорочно.

- 4.2.4. Предоставлять достоверные сведения при регистрации и заполнении анкеты в Личном кабинете Пользователя.
- 4.2.5. Получать и принимать услуги лично.
- 4.2.6. Сохранять полную конфиденциальность по работе Сервиса.
- 4.2.7. Не осуществлять запись/снимки страниц (скриншоты) посредством аудио и/или видео или иных устройств следующих данных, включая, но не ограничиваясь: Сессии со Специалистом Сервиса, Личного кабинета, переписки со Специалистом Сервиса и/или любой другой части Сервиса. Не осуществлять публикацию указанных в данном пункте данных публично.
- 4.2.8. Обеспечить подключение к Сессии за 5 минут до ее начала.
- 4.2.9. Не передавать логин от Личного кабинета и пароль третьим лицам. В случае утечки и/или нанесения ущерба Исполнителю, Пользователь несет ответственность и обязан компенсировать ущерб.
- 4.2.10. Не предлагать Специалистам Сервиса, индивидуальную работу вне Сервиса.
- 4.2.11. Незамедлительно уведомить Специалистов Сервиса в случае наличия суицидальных мыслей, а также любых других отличных от нормальных психических и физических состояний.
- 4.2.12. Не употреблять перед или во время проведения Сессии алкогольные, наркотические или психотропные вещества.
- 4.2.13. Не прерывать и не покидать Сессию, денежные средства в случае нарушения данного обязательства, Исполнителем не возвращаются.
- 4.2.14. Взаимодействовать с сотрудниками Исполнителя посредством переписки и переговоров по электронной почте и контактам, размещенным на Сервисе.
- 4.2.15. Пользователь обязуется не участвовать и не быть вовлеченным в какую-либо конкурирующую деятельность с Сервисом. Не переманивать Специалистов Сервиса, а также работников Исполнителя.
- 4.2.16. Пользователю запрещается, в устной и письменной форме, употребление и распространение информации оскорбительного, нецензурного характера. В подобном случае, аккаунт пользователя блокируется. В случае наличия неиспользованных сессий, стоимость этих сессий клиенту не возвращается .
- 4.2.17. Пользователь обязуется не осуществлять следующие действия самостоятельно или с привлечением третьих:
- (а) копировать (воспроизводить) в любой форме и способом входящие в состав Сервиса программы для ЭВМ и базы данных, включая любые их элементы и контент, без получения предварительного письменного согласия владельца Сервиса.
  - (б) вскрывать технологию, эмулировать, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать, и производить иные аналогичные действия с Сервисом.
  - (в) создавать программные продукты и/или сервисы с использованием Сервиса без получения предварительного разрешения владельца Сервиса.

(г) осуществлять умышленный неправомерный доступ к охраняемой законом информации, содержащейся на электронном носителе, в информационную систему или сеть телекоммуникаций, повлекший существенное нарушение прав и законных интересов граждан или организаций либо охраняемых законом интересов общества или государства.

(д) осуществлять умышленные неправомерные уничтожение или модификацию охраняемой законом информации, хранящейся на электронном носителе, содержащейся в информационной системе или передаваемой по сетям телекоммуникаций, а равно ввод в информационную систему заведомо ложной информации, если это повлекло существенное нарушение прав и законных интересов граждан или организаций либо охраняемых законом интересов общества или государства.

#### **4.3. Исполнитель вправе:**

4.3.1. Добавлять и исключать правила Сервиса в одностороннем порядке согласно настоящей Оферты.

4.3.2. Вносить изменения в Личный кабинет Пользователя, в части предоставляемой информации и функционала.

4.3.3. Изменять любым способом Сервис, предоставляемой информации и функционала.

4.3.4. Осуществлять технические работы Интернет-ресурса.

4.3.5. В одностороннем порядке расторгнуть настоящую Оферту.

4.3.6. Заключать и расторгать аналогичные Оферты с другими Пользователями.

4.3.7. Видоизменять полностью или частично информацию, размещаемую на Интернет-ресурсе.

4.3.8. Исполнитель имеет право обрабатывать, обнародовать обезличенные данные Пользователя такие как: пол, возраст, эмоциональное состояние в целях анализа, доработки, улучшения и внесения изменений в функциональные возможности сервиса. Пользователь дает свое согласие на то, что Исполнитель имеет право на размещение статистических данных в сети интернет, на конференциях предоставление аналитики третьим лицам.

4.3.9. Ограничить в любой момент доступ к Сервису Пользователю, если последним нарушены условия Оферты, а также в иных случаях без объяснения причин.

#### **4.4. Пользователь вправе:**

4.4.1. На получение услуг от Специалистов Сервиса.

4.4.2. Отказаться от проведения Сессии, предварительно уведомив Исполнителя, не позднее чем за 12 часов до начала Сессии, при этом Пользователь должен уведомить Исполнителя в часы работы службы поддержки с 10:00 до 19:00, по времени Астаны.

4.4.3. В одностороннем порядке расторгнуть настоящую Оферту путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес Исполнителя: [help@harmonia.kz](mailto:help@harmonia.kz) с адреса Пользователя, зарегистрированного в Личном кабинете.

4.4.4. Иные права, предоставленные гражданским законодательством Республики Казахстан.

## 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. За надлежащее оказание Специалистом Сервиса услуг, Пользователь обязуется выплатить вознаграждение согласно тарифу, размещённому на сайте harmonia.kz за проведенную Сессию, на условиях 100% предоплаты. Размер удерживаемого вознаграждения Исполнителя включен в стоимость оказания услуг, размещенных на Сервисе.

5.2. Стоимость проводимых Сессий может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Сторона, нарушившая свои обязательства согласно настоящей Оферте, должна без промедления устранить нарушения или принять меры к устранению последствий.

6.2. При нарушении Пользователем обязательств, предусмотренных п.п. 4.2.2., 4.2.7., 4.2.16. Оферты, Исполнитель вправе требовать, а Пользователь обязан выплатить штраф в размере 1 000 000 (один миллион) тенге, а также реально нанесенный ущерб Исполнителю. При этом Личный кабинет Пользователя блокируется Исполнителем, в том числе Оферта с Пользователем расторгается, без всякого рода компенсаций и выплат. Подтверждением факта нарушения могут быть, включая, но не ограничиваясь: скриншоты страниц, сообщения в мессенджерах, публикации в блогах, аудио и видео записи и т.п., а также неопровержимые доказательства со стороны Исполнителя. Неустойка вносится **Пользователем** в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента требования, в том числе судебного решения, вступившего в законную силу.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за результаты работы проведения Сессий Специалистами Сервиса. Полезный эффект зависит - как от профессионализма Специалиста Сервиса, так и от личных качеств Пользователя в этой связи гарантированный результат отсутствует.

6.4. Ответственность Исполнителя по любым искам или претензиям, связанным с выполнением данной Оферты, ограничивается суммой 30 000 (тридцать тысяч) тенге и не должна превышать сумм, фактически уплаченных Исполнителю за оказанные в соответствии с настоящей Офертой услуги.

6.5. Неудовлетворенность Пользователя не является основанием для привлечения Исполнителя или Специалиста Сервиса к ответственности за ненадлежащее оказание услуг, так как психологическая помощь не имеет установленных стандартов правильного применения.

6.6. Исполнитель на свое усмотрение определяет конкурирующую деятельность. В случае нарушения Пользователем п. 3.2.15, и обнаружения указанных выше фактов Пользователь обязуется выплатить штраф в размере 1 000 000 (один миллион) тенге, а также возместить реально нанесенный ущерб Исполнителю во внесудебном порядке.

6.7. Все споры по настоящей Оферте решаются путем переговоров.

6.8. В случае невозможности урегулирования возможных споров по настоящей Оферте или в связи с ней путем переговоров, такие споры будут рассмотрены в суде по месту нахождения Исполнителя.

## **7. ФОРС-МАЖОР.**

7.1. При наступлении обстоятельств невозможности полного или частичного исполнения любой из Сторон обязательств, а именно: пожара, стихийных бедствий, аварий, войны, военных операций любого характера, блокады, забастовки, распоряжений и запретов государственных органов или других, не зависящих от сторон обстоятельств, сроки исполнения отодвигаются соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

7.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязанностей, вследствие обстоятельств непреодолимой силы, должна не позднее 5 календарных дней с момента их наступления, уведомить другую Сторону о предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

7.3. Возникновение форс-мажорных обстоятельств, должно быть подтверждено официальной справкой, выданной уполномоченным органом. Справка должна быть предоставлена другой Стороне в течение 10 (десяти) дней с момента возникновения форс-мажорных обстоятельств.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

8.1. Стороны всегда стараются придерживаться Договорных обязательств, никаким образом не имеют целей:

(а) Путем обмана получить непредусмотренное настоящей Офертой.

(б) Способствовать коррупционным действиям и любым ее проявлениям.

(в) Распространять конфиденциальную информацию, а также информацию о Сторонах, не относящуюся к делу, запросу.

8.2. Настоящая Оферта может быть расторгнута по требованию любой Стороны, после предоставления требования о намерении расторгнуть Оферту, на электронную почту другой Стороны.

8.3. Сервис предоставляется как есть и при наличии, без заверения и гарантий относительно безопасности сервиса. Пользователь подтверждает, что есть риск, что любая передаваемая посредством сервиса информация может быть перехвачена в процессе передачи. Исполнитель не гарантирует, что сервис не содержит вирусов или других вредоносных элементов.

8.4. Исполнитель вправе использовать технологию «cookies», которые не содержат конфиденциальную информацию. Пользователь настоящим дает согласие на сбор, анализ и использование cookies, в том числе третьими лицами для целей формирования статистики и оптимизации рекламных сообщений. Исполнитель получает информацию об IP-адресе Пользователя Сервиса, и данная информация не используется для

установления личности Пользователя. Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные Пользователем на Сервисе в общедоступной форме.

8.5. Все приложения, ссылки, а также отсылки на Личный кабинет Пользователя, Сервис Исполнителя, являются неотъемлемой частью настоящей Оферты.

8.6. Согласие с Офертой, размещенной на Сервисе Исполнителя, является согласием Пользователя к заключению настоящей Оферты, а также согласием об ознакомлении с ее условиями, с момента использования сервиса.

8.7. Пользователь подтверждает, что ознакомился с условиями партнера Исполнителя - сервиса «Paybox.money», посредством которого происходит расчет между Психологом и Пользователем, размещенными по адресу <https://paybox.money/ems-offer.pdf> и подтверждает их принятие.

8.8. Настоящая Оферта составлена на русском языке. Данная версия Публичной оферты является текущей и заменяет все предыдущие.

**Онлайн сервис «Цифровой психологии «Гармония» <https://harmonia.kz/>**

**Электронная почта: [help@harmonia.kz](mailto:help@harmonia.kz)**