

Дата размещения: 13 февраля 2026 г.

Дата последнего обновления: 13 февраля 2026 г.

Политика отмены, переноса консультаций и возврата денежных средств

Настоящая Политика возвратов, переносов и опозданий (далее — **Политика**) определяет порядок отмены, переноса консультаций, возврата денежных средств, а также правила действий при опоздании Пользователей и Специалистов на платформе онлайн-психологической помощи «Бюро Души» (далее — **Платформа**).

Политика является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения.

1. Общие положения

- 1.1. Платформа «Бюро Души» является информационно-техническим сервисом, обеспечивающим взаимодействие Пользователей и Специалистов (психологов).
 - 1.2. Платформа не оказывает психологические услуги и не является исполнителем консультаций.
 - 1.3. Консультации оказываются Специалистами самостоятельно и под их профессиональную ответственность.
 - 1.4. Денежные средства, оплачиваемые Пользователем, включают оплату консультации Специалиста и агентское вознаграждение Платформы.
-

2. Перенос консультации по инициативе Пользователя

- 2.1. Пользователь вправе перенести консультацию при обращении **не позднее чем за 24 часа** до назначенного времени начала консультации.
- 2.2. Количество переносов консультации **не ограничено**, при условии соблюдения срока, указанного в п. 2.1.
- 2.3. Перенос осуществляется на другое доступное время по согласованию со Специалистом через функционал Платформы.
- 2.4. Перенос консультации не является отменой и не влечёт возврат денежных средств.

3. Отмена консультации Пользователем и возврат денежных средств

3.1. Пользователь вправе отменить консультацию с возвратом денежных средств при обращении **не позднее чем за 24 часа** до начала консультации.

3.2. При отмене консультации менее чем за 24 часа до её начала возврат денежных средств **не производится**.

3.3. В случае неявки Пользователя на консультацию без предварительного уведомления консультация считается состоявшейся, возврат денежных средств не осуществляется.

4. Опоздание Пользователя

4.1. В случае опоздания Пользователя консультация проводится в пределах оставшегося времени, без продления.

4.2. Опоздание Пользователя **не является основанием** для переноса консультации или возврата денежных средств.

4.3. Если Пользователь опаздывает более чем на **15 минут** и не выходит на связь, Специалист вправе считать консультацию несостоявшейся по вине Пользователя. Возврат денежных средств в этом случае не производится.

5. Опоздание Специалиста

5.1. В случае опоздания Специалиста консультация проводится с сохранением полной продолжительности либо по согласованию с Пользователем переносится на другое время.

5.2. При невозможности проведения консультации по причине опоздания Специалиста Пользователю предоставляется:

- перенос консультации на другое время, либо
 - возврат денежных средств в полном объеме.
-

6. Отмена консультации по инициативе Специалиста

6.1. Специалист обязан уведомить Оператора и Пользователя об отмене или переносе консультации **не позднее чем за 24 часа** до запланированного времени её проведения.

6.2. В случае отмены консультации по инициативе Специалиста с соблюдением срока, указанного в п. 6.1, Пользователю предлагается: — перенос консультации на другое удобное время; либо — возврат полной стоимости консультации.

6.3. В случае отмены консультации по инициативе Специалиста **менее чем за 24 часа**, Пользователю осуществляется **полный возврат денежных средств**, либо по его выбору предоставляется консультация с другим Специалистом.

6.4. Оператор не несёт ответственности за отмену консультации по причинам форс-мажора, подтверждённым Специалистом, однако принимает меры для минимизации неудобств Пользователя.

7. Перенос консультации по инициативе Специалиста

7.1. Специалист вправе перенести консультацию при невозможности её проведения **не позднее чем за 24 часа** до назначенного времени начала консультации.

7.2. В случае переноса консультации по инициативе Специалиста Пользователю предлагается:

- согласовать новое время проведения консультации, либо
- отменить консультацию с возвратом денежных средств в полном объёме.

7.3. Перенос консультации по инициативе Специалиста не должно ухудшать положение Пользователя.

8. Технические сбои

8.1. В случае невозможности проведения консультации до её начала по причине технических сбоев, возникших по вине Платформы, Пользователю предоставляется перенос консультации либо возврат денежных средств.

8.1.1. В случае возникновения технического сбоя Платформы после фактического начала консультации услуга считается оказанной. Платформа вправе предоставить Пользователю компенсацию в форме переноса, дополнительного времени либо бонуса для последующих консультаций.

8.2. Если консультация не состоялась или была прервана по причинам, связанным с техническими проблемами на стороне Пользователя (отсутствие доступа к Интернету,

неисправность оборудования или программного обеспечения), при условии, что Оператор и Специалист были готовы к проведению консультации, денежные средства не возвращаются. По согласованию со Специалистом возможна компенсация или предоставление бонуса для будущей консультации.

8.3. Фактом готовности Специалиста к проведению консультации считается его присутствие в согласованное время в интерфейсе Платформы либо подключение к сессии видеосвязи.

8.4. В случае невозможности проведения консультации по причинам, связанным с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), возврат денежных средств и иные формы компенсации осуществляются в порядке, предусмотренном публичной офертой Платформы.

9. Порядок обращения

9.1. Обращения по вопросам отмены, переноса и возврата направляются через функционал Платформы либо по адресу электронной почты:
burosoul@mail.ru

9.2. Обращение считается полученным с момента его фиксации Платформой.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящая Политика применяется ко всем консультациям, оплачиваемым через Платформу.

10.2. Платформа вправе вносить изменения в настоящую Политику.
Новая редакция вступает в силу с момента её размещения на Платформе.

10.3. Во всём, что не урегулировано настоящей Политикой, применяются положения Пользовательского соглашения и законодательства Российской Федерации.