Политика отмены, переноса и возврата

Платформа «Бюро Души» · burosoul.ru · Версия 1.8

Дата публикации: 11.07.2026 · Дата вступления в силу: 18.07.2026

Настоящая Политика определяет общие правила использования технических функций отмены и переноса записей, а также возврата оплаты за подписку Специалиста. Оператор — ИП Козырева Валерия Витальевна, ОГРНИП 326600000000411.

Оператор не оказывает психологические услуги и не участвует в оплате консультаций. Консультации оказываются Специалистами самостоятельно.

1. Индивидуальные правила Специалиста

1.1. Каждый Специалист самостоятельно устанавливает:

- срок бесплатной отмены или переноса;
- последствия поздней отмены, неявки или опоздания;
- условия полного или частичного возврата;
- порядок действий при технической проблеме;
- срок и способ возврата оплаты.

1.2. Правила Специалиста размещаются в его профиле и/или показываются Клиенту до подтверждения записи.

1.3. Записываясь на консультацию, Клиент подтверждает ознакомление с правилами выбранного Специалиста.

2. Прямые расчёты

2.1. Клиент оплачивает консультацию напрямую Специалисту. Оператор не принимает и не хранит денежные средства, не осуществляет возвраты и не рассматривает финансовые претензии по существу консультации.

2.2. Возврат осуществляет Специалист тем способом и в тот срок, которые предусмотрены его правилами, договорённостью сторон и применимым законодательством.

2.3. Платформа может показывать статус оплаты, внесённый Специалистом. Такой статус носит информационный характер и не подтверждает банковскую операцию.

3. Отмена и перенос через Платформу

3.1. При наличии соответствующей функции Клиент или Специалист может направить запрос на отмену или перенос через Платформу.

3.2. Техническая отправка запроса не означает автоматического одобрения возврата. Решение принимается сторонами консультации по правилам Специалиста.

3.3. Уведомление через Платформу считается доставленным при его отображении в кабинете и/или отправке на указанный Пользователем адрес электронной почты.

4. Технические сбои

4.1. При сбое Платформы стороны согласовывают перенос, продолжение консультации и последствия оплаты напрямую с учётом правил Специалиста.

4.2. Пользователь вправе обратиться в поддержку для фиксации технического инцидента. Оператор может подтвердить известный факт недоступности Платформы, но не принимает решение о возврате оплаты за консультацию.

5. Отмена подписки Специалиста

5.1. Специалист вправе отказаться от продления подписки в любое время. Доступ сохраняется до окончания оплаченного периода.

5.2. Автоматическое продление и автоматическое списание не применяются.

5.3. Возврат за неиспользованную часть периода обычно не производится, поскольку доступ предоставляется на весь оплаченный срок.

5.4. Исключения:

- ошибочная повторная или двойная оплата — возврат в полном объёме;
- технически некорректная операция — возврат ошибочно списанной суммы;
- непрерывная недоступность Платформы более 72 часов по вине Оператора — пропорциональная компенсация или продление доступа по выбору Оператора с учётом требований закона.

5.5. В пробный период плата не взимается.

6. Порядок обращения по подписке

6.1. Обращение направляется на support@burosoul.ru с указанием учётной записи, даты и суммы оплаты и описанием ситуации.

6.2. Срок рассмотрения — до 10 рабочих дней, если иной срок не установлен законом.

6.3. Возврат за подписку осуществляется на исходный способ оплаты либо иным допустимым способом. Срок фактического зачисления зависит от платёжного сервиса и банка.

7. Изменения Политики

Новая редакция публикуется на Платформе и вступает в силу в указанную дату.

Контакты

Юридически значимые обращения: **burosoul@mail.ru**
Поддержка: **support@burosoul.ru**