

# ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

## на оказание консультационных услуг в сфере компьютерного спорта

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Исполнитель - Индивидуальный предприниматель: Груздев Артём Сергеевич, ОГРНИП: 326370000024651, ИНН:370306440114, e-mail: artemgruzdev@gmail.com, телефон/мессенджер: +7(961) 115-70-51. В рамках настоящей оферты Исполнитель также может использовать коммерческое обозначение/название школы.
- 1.2. Заказчик - дееспособное физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оформившее заказ и акцептовавшее настоящую оферту. Если услуги получает несовершеннолетний, Заказчиком выступает его законный представитель либо лицо, действующее с согласия законного представителя.
- 1.3. Консультируемый - лицо, непосредственно участвующее в консультации. Консультируемый может совпадать с Заказчиком или отличаться от него.
- 1.4. Консультант - самостоятельный привлеченный Исполнителем специалист, который непосредственно проводит консультацию, разбор, тренировочно-аналитическое занятие или иное согласованное взаимодействие с Консультируемым. Консультант не является работником Исполнителя и действует на основании гражданско-правового договора с Исполнителем.
- 1.5. Услуги - консультационные, тренировочно-аналитические, организационные, досуговые и сопутствующие услуги в сфере компьютерного спорта, включая индивидуальные, парные, групповые и командные консультации, разбор игровых ситуаций, рекомендации по самостоятельной практике, организацию участия в киберспортивных активностях и иные услуги, описанные на сайте, в заявке, счете, переписке или ином подтверждении заказа.
- 1.6. Консультация - непосредственное взаимодействие Консультанта и Консультируемого в согласованный слот в онлайн- или офлайн-формате, направленное на анализ игры, рекомендации, тренировочно-аналитическую работу или иные согласованные цели.
- 1.7. Организационные услуги - действия Исполнителя по обработке заявки и платежа, коммуникации с Заказчиком, подбору и закреплению Консультанта, согласованию и резервированию слота, направлению уведомлений, подготовке Консультанта, сопровождению заказа, ведению учета и иным действиям, необходимым для организации услуги.
- 1.8. Слот - согласованный интервал даты и времени, зарезервированный под конкретную консультацию и исключенный из свободного расписания Исполнителя/Консультанта для иных лиц.
- 1.9. Заказ - заявка Заказчика на получение услуг, оформленная через сайт, платежную форму, мессенджер, официального менеджера, бот или иной канал Исполнителя.
- 1.10. Отмена - уведомление Заказчика об отказе от проведения консультации в согласованный слот.
- 1.11. Перенос - согласованное Сторонами изменение даты и/или времени слота.
- 1.12. Неявка - отсутствие Заказчика/Консультируемого в согласованный слот, невозможность начать консультацию по причинам на стороне Заказчика/Консультируемого либо отсутствие технической готовности при готовности Исполнителя/Консультанта провести консультацию.
- 1.13. Официальные каналы Исполнителя - сайт, e-mail, мессенджеры, официальные боты, CRM-каналы, платежные формы, номера телефонов и аккаунты, указанные Исполнителем для оформления заказа, согласования слотов, переносов, отмен, возвратов и иных юридически значимых сообщений.
- 1.14. Политика отмен, переносов и возвратов - правила, указанные в разделе 7 настоящей оферты и Приложении №1, являющиеся неотъемлемой частью договора.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги на условиях настоящей оферты.
- 2.2. Конкретный состав услуг, формат, игра, длительность, стоимость, порядок проведения, срок действия абонемента/пакета и иные существенные условия определяются описанием услуги на сайте, в платежной форме, счете, заявке, переписке с менеджером или подтверждении заказа.
- 2.3. Услуги оказываются дистанционно, если иное прямо не указано в описании услуги или не согласовано Сторонами.
- 2.4. Исполнитель вправе привлекать Консультантов и иных третьих лиц для исполнения договора. При этом договор с Заказчиком заключается с Исполнителем, а непосредственное проведение консультации может осуществляться Консультантом.
- 2.5. Услуги по настоящему договору являются консультационными, тренировочно-аналитическими, досуговыми и организационными услугами в сфере компьютерного спорта. Они не являются реализацией образовательных программ, профессиональным обучением, дополнительным образованием или иной лицензируемой образовательной деятельностью, если иное прямо не оформлено отдельным договором и документами Исполнителя.
- 2.6. Исполнитель не выдает документы государственного образца об образовании, квалификации, прохождении образовательной программы или присвоении спортивного результата.

## 3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЗАКАЗЧИКА

- 3.1. Акцептом оферты является совершение Заказчиком действий, свидетельствующих о принятии условий оферты: оплата услуг полностью или частично, оформление заказа с подтверждением согласия с офертой, подтверждение заказа в переписке, начало получения услуг либо иное действие, из которого следует воля Заказчика заключить договор.
- 3.2. С момента акцепта договор считается заключенным на условиях настоящей оферты в редакции, действующей на дату оплаты/акцепта.
- 3.3. До оплаты Заказчик обязан ознакомиться с настоящей офертой, Политикой отмен, переносов и возвратов, правилами обработки персональных данных и иными документами, на которые ссылается оферта.
- 3.4. Совершая акцепт, Заказчик подтверждает, что: (а) получил достаточную информацию об услуге, стоимости, формате и правилах отмены/переноса; (б) понимает, что возврат при отказе от услуги рассчитывается за вычетом фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов Исполнителя; (в) предоставил достоверные контактные данные; (г) если услугу получает несовершеннолетний, Заказчик является его законным представителем либо действует с согласия законного представителя.
- 3.5. Отказ Заказчика от получения маркетинговых сообщений не препятствует заключению и исполнению договора. Согласие на маркетинговые рассылки оформляется отдельно и является добровольным.
- 3.6. Исполнитель вправе отказать в подтверждении заказа с возвратом полученной оплаты за вычетом фактически понесенных расходов, если отсутствуют техническая возможность, свободные слоты, подходящий Консультант или выявлены обстоятельства, препятствующие безопасному/законному оказанию услуг.

## 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И СОГЛАСОВАНИЕ СЛОТА

4.1. После поступления оплаты Исполнитель приступает к организационным услугам: обрабатывает заказ, идентифицирует платеж, связывается с Заказчиком, предлагает/подтверждает слот, закрепляет Консультанта и организует проведение консультации.

4.2. Слот считается подтвержденным с момента направления Заказчику сообщения через официальный канал Исполнителя с датой, временем, форматом, игрой, ссылкой/местом проведения и/или указанием Консультанта либо иным однозначным подтверждением закрепления времени.

4.3. После подтверждения слот резервируется под Заказчика/Консультируемого и исключается из свободного расписания. Консультант планирует свое время и готовность к консультации с учетом подтвержденного слота.

4.4. Опоздание Заказчика/Консультируемого не продлевает слот. Консультация завершается в установленное время, если Исполнитель по своему усмотрению не согласовал иное.

4.5. Если Консультант опаздывает более чем на 15 минут по причинам на стороне Исполнителя, Исполнитель по выбору Заказчика продлевает консультацию на время опоздания, переносит консультацию на согласованное время либо предлагает иное соразмерное решение.

4.6. Исполнитель вправе заменить Консультанта на другого Консультанта сопоставимой квалификации, если такая замена не ухудшает формат, длительность и общий характер услуги. Замена Консультанта сама по себе не является основанием для возврата, если услуга может быть оказана надлежащим образом.

4.7. Консультант не вправе самостоятельно изменять стоимость, правила возврата, условия переноса, длительность, формат услуги, предоставлять скидки или обещать дополнительные услуги без подтверждения Исполнителя через официальный канал.

## 5. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА

5.1. Стоимость услуг указывается на сайте, в платежной форме, счете, коммерческом предложении или сообщается Заказчику до оплаты через официальный канал Исполнителя.

5.2. Цена заказа включает стоимость консультационных услуг, организационных услуг Исполнителя и иные расходы, связанные с организацией и оказанием услуги, если иное не указано в описании услуги.

5.3. Организационные услуги начинают оказываться после поступления оплаты/подтверждения заказа и могут считаться оказанными полностью или частично до момента проведения консультации, поскольку включают обработку заявки, коммуникации, подбор Консультанта, резервирование слота и подготовку к оказанию услуги.

5.4. Услуги считаются оплаченными с момента поступления денежных средств на расчетный счет, платежный аккаунт Исполнителя или подтверждения платежа платежной системой.

5.5. При оплате пакета/абонемена правила отмены, переноса, неявки и возврата применяются с учетом фактически оказанных услуг, фактически понесенных расходов Исполнителя, количества использованных консультаций, срока действия пакета/абонемена и условий акции/скидки, если применимо.

5.6. Если пакет/абонемент приобретен со скидкой или по специальной цене, при досрочном отказе Заказчика стоимость фактически оказанных услуг может быть пересчитана исходя из базовой стоимости разовой консультации, действовавшей на дату оплаты, если иное прямо не указано в условиях акции.

## 6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА

6.1. Заказчик обязан до начала консультации обеспечить наличие и исправность оборудования, стабильный доступ в интернет, доступ к необходимой игре, платформе, аккаунту, голосовой связи,

программам, обновлениям, микрофону, наушникам и иным средствам, необходимым для участия в консультации.

6.2. Время, потраченное на настройку оборудования, установку или обновление игры/программы, вход в аккаунт, восстановление доступа, устранение проблем связи или иных технических проблем на стороне Заказчика/Консультируемого, входит в длительность слота и не продлевает консультацию.

6.3. Исполнитель не отвечает за сбои на стороне Заказчика, провайдеров связи, игровых платформ, сервисов связи, магазинов приложений, античит-систем, игровых аккаунтов и иных третьих лиц, если такие сбои не вызваны виновными действиями Исполнителя.

6.4. Заказчик самостоятельно отвечает за сохранность, доступность и соблюдение правил использования игровых аккаунтов, платформ и сервисов. Исполнитель не несет ответственности за блокировку, ограничение или потерю доступа к аккаунту, если это не вызвано виновными действиями Исполнителя.

## 7. ОТМЕНА, ПЕРЕНОС, НЕЯВКА И ВОЗВРАТЫ

7.1. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора в любое время, направив уведомление Исполнителю через официальный канал. При отказе Заказчика Исполнитель возвращает уплаченную сумму за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов, связанных с исполнением договора.

7.2. К фактически оказанным услугам и расходам могут относиться: обработка заявки и платежа, комиссии платежных сервисов, коммуникации с Заказчиком, организационное сопровождение, подбор и закрепление Консультанта, согласование и резервирование слота, подготовка Консультанта, компенсация Консультанту за заблокированное время, расходы на технические сервисы, CRM, связь, учет, а также иные расходы, возникшие до момента получения отказа Заказчика.

7.3. Отмена/перенос направляются в письменной форме через официальный канал Исполнителя. Время уведомления определяется по времени поступления сообщения Исполнителю в соответствующем канале.

7.4. При отказе более чем за 24 часа до начала подтвержденного индивидуального, парного или командного слота Исполнитель производит возврат за вычетом стоимости фактически оказанных организационных услуг и фактически понесенных расходов.

7.5. При отказе менее чем за 24 часа до начала подтвержденного индивидуального, парного или командного слота Исполнитель вправе удержать расходы, связанные с резервированием неперепродаваемого слота, подготовкой и готовностью Консультанта, а также компенсацией Консультанту за заблокированное время. Если размер фактически оказанных услуг и расходов равен или превышает стоимость заказа, возврат не производится.

7.6. При неявке Заказчика/Консультируемого в подтвержденный слот при готовности Исполнителя/Консультанта провести консультацию Исполнитель считается обеспечившим возможность получения услуги в согласованное время. В этом случае возврат рассчитывается с учетом фактически оказанных услуг и расходов, включая резервирование слота, подготовку и компенсацию Консультанту за заблокированное время. Если размер таких услуг и расходов равен или превышает стоимость заказа, возврат не производится.

7.7. При уведомлении более чем за 24 часа до начала слота перенос возможен один раз без доплаты при наличии свободных слотов и согласовании нового времени Сторонами. Дополнительные переносы или переносы менее чем за 24 часа возможны по усмотрению Исполнителя.

7.8. Если перенос менее чем за 24 часа невозможен либо не согласован, применяется порядок расчета возврата/удержаний, предусмотренный для поздней отмены или неявки.

7.9. Групповая консультация считается оказанной в момент проведения занятия группой. Если Консультируемый пропустил групповую консультацию, проведенную по расписанию, соответствующее

занятие считается использованным, поскольку место в группе было зарезервировано, а Исполнитель обеспечил проведение занятия для группы.

7.10. При отказе Заказчика от дальнейшего участия в групповом абонементе до окончания срока его действия возврат рассчитывается пропорционально неоказанной части услуг за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов Исполнителя.

7.11. Неиспользование Заказчиком консультаций в течение срока действия пакета/абонемена по причинам, не зависящим от Исполнителя, не является нарушением со стороны Исполнителя. При этом право Заказчика на отказ от будущих услуг сохраняется в пределах, предусмотренных законодательством и настоящей офертой.

7.12. Для возврата Заказчик направляет заявление в свободной форме или по шаблону Приложения №5 с данными для идентификации заказа и подтверждением оплаты, если оно требуется Исполнителю или платежной системе.

7.13. Возврат осуществляется тем же способом, которым произведена оплата, если иное не согласовано Сторонами и допускается платежной системой.

7.14. Денежные требования потребителя удовлетворяются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В иных случаях возврат осуществляется в разумный срок после получения необходимых данных для идентификации платежа и расчета суммы возврата.

## 8. КАЧЕСТВО УСЛУГ, ОГРАНИЧЕНИЕ ОЖИДАНИЙ И ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги надлежащим образом в согласованном формате, объеме и длительности.

8.2. Услуги носят консультационный и тренировочно-аналитический характер. Результат зависит от исходного уровня Консультируемого, регулярности участия, самостоятельной практики, технических условий, мотивации, психологического состояния, особенностей игры, действий третьих лиц и иных факторов вне полного контроля Исполнителя.

8.3. Исполнитель не гарантирует достижение конкретного ранга, рейтинга, спортивного результата, победы, улучшения показателей за определенный срок, зачисления в команду, участия в турнире или иного конкретного результата.

8.4. Субъективная оценка Заказчика или Консультируемого, включая «не понравился Консультант», «ожидали другой стиль», «ребенок передумал», «не подошел формат», сама по себе не является доказательством ненадлежащего качества услуги, если услуга оказана в согласованном формате, длительности и тематике.

8.5. Обращение по качеству рекомендуется направить в течение 24 часов после консультации с указанием даты, времени, имени/никнейма Консультируемого, описания ситуации и имеющихся подтверждающих материалов. Пропуск данного срока сам по себе не лишает Заказчика прав, предусмотренных законом.

8.6. При поступлении обращения Исполнитель вправе изучить переписку, записи занятия при их наличии, данные расписания, комментарии Консультанта и иные сведения. При подтверждении недостатков Исполнитель вправе предложить замену Консультанта, дополнительную консультацию, перенос, частичный возврат или иное соразмерное решение.

## 9. НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ, ВОЗРАСТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РОДИТЕЛЯ

9.1. Если Консультируемым является несовершеннолетний, Заказчик подтверждает, что является его законным представителем либо действует с согласия законного представителя.

9.2. Заказчик несет ответственность за достоверность данных о возрасте Консультируемого, за допустимость участия несовершеннолетнего в консультации по выбранной игре, за учет возрастных

ограничений игры/платформы и за обеспечение безопасных условий участия несовершеннолетнего в онлайн-консультации.

9.3. Исполнитель не оказывает услуги по присмотру, уходу, воспитанию или педагогическому надзору за несовершеннолетним. Ответственность за поведение, техническую готовность и участие несовершеннолетнего в консультации несет Заказчик.

9.4. Исполнитель вправе отказать в оказании услуги, приостановить ее оказание или запросить дополнительное подтверждение согласия законного представителя, если у Исполнителя имеются разумные сомнения в правомерности участия несовершеннолетнего.

## 10. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ЗАПРЕЩЕННЫЕ ЗАПРОСЫ

10.1. Заказчик, Консультируемый и иные лица, участвующие в коммуникации или консультации, обязуются соблюдать корректное поведение, не использовать оскорбления, угрозы, давление, дискриминационные высказывания, не препятствовать оказанию услуги и не вмешиваться в консультацию способом, мешающим ее проведению.

10.2. Запрещены запросы и действия, связанные с читами, взломом, мошенничеством, обходом правил игровых платформ, передачей аккаунтов, бустингом с нарушением правил платформ, ставками, азартными играми, незаконным получением доступа, нарушением законодательства или правил сервисов.

10.3. При грубом нарушении правил поведения или наличии запрещенного запроса Исполнитель вправе прекратить консультацию или отказаться от дальнейшего оказания услуг. В этом случае возврат рассчитывается за вычетом фактически оказанных услуг и расходов Исполнителя.

## 11. ОФИЦИАЛЬНЫЕ КАНАЛЫ, СООБЩЕНИЯ И ЗАПРЕТ ОБХОДА ИСПОЛНИТЕЛЯ

11.1. Юридически значимые сообщения по договору могут направляться через e-mail, мессенджеры, официальный бот, CRM-канал, платежную форму или иной официальный канал, использованный Сторонами при оформлении и исполнении заказа.

11.2. Заказчик обязан поддерживать актуальность контактных данных. Риски неполучения сообщений из-за некорректных данных, отключенных уведомлений, блокировки аккаунта, смены номера или e-mail несет Заказчик.

11.3. Договоренности с Консультантом напрямую, не подтвержденные Исполнителем через официальный канал, не изменяют условия заказа, расписание, стоимость, порядок возврата, правила переноса, длительность или формат услуги.

11.4. Заказчику запрещается использовать контакты Консультанта, полученные в рамках оказания услуг, для обхода Исполнителя, прямой оплаты Консультанту, самостоятельной организации занятий вне Исполнителя или переманивания Консультанта без письменного согласия Исполнителя.

## 12. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

12.1. Исполнитель обрабатывает персональные данные Заказчика и/или Консультируемого в целях заключения и исполнения договора, оформления заказа, организации консультаций, связи по услуге, учета оплат, направления сервисных уведомлений, рассмотрения обращений, выполнения требований законодательства и защиты прав Исполнителя.

12.2. Перечень обрабатываемых данных может включать: ФИО, контактные данные, никнейм/username, сведения о заказе, оплате, выбранной игре, возрасте Консультируемого, расписании, переписке, обращениях, технических данных и иные сведения, добровольно предоставленные Заказчиком.

12.3. Исполнитель вправе передавать персональные данные Консультантам и подрядчикам Исполнителя в объеме, необходимом для оказания услуг: платежным сервисам, CRM, сервисам связи, хостинга, аналитики, документооборота и иным лицам, привлеченным к исполнению договора.

12.4. Исполнитель передает Консультанту персональные данные только в объеме, необходимом для проведения консультации и коммуникации по заказу. Консультант обязан использовать такие данные только для целей оказания услуг по договору с Исполнителем и соблюдать конфиденциальность.

12.5. Маркетинговые, рекламные и информационные рассылки направляются Заказчику только при наличии отдельного добровольного согласия Заказчика. Отказ от маркетинговых рассылок не влияет на возможность заключения и исполнения договора.

12.6. Политика обработки персональных данных и форма согласия на маркетинговые рассылки приведены в Приложениях №2 и №3 и/или размещаются на сайте Исполнителя.

### 13. ЗАПИСЬ КОНСУЛЬТАЦИЙ

13.1. Исполнитель вправе осуществлять аудио-, видео- или иную фиксацию консультаций только при наличии предусмотренного законом основания и/или согласия Заказчика, если такое согласие требуется.

13.2. Запись может использоваться исключительно для контроля качества, разрешения спорных ситуаций, подтверждения факта оказания услуг, внутреннего обучения Консультантов и улучшения сервиса. Публичное распространение записи или использование в рекламе допускается только при наличии отдельного согласия Заказчика/законного представителя.

13.3. Форма отдельного согласия на запись консультации приведена в Приложении №4, если Исполнитель применяет запись консультаций.

### 14. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

14.1. Методики, материалы, инструкции, презентации, записи, чек-листы, тексты, схемы, задания, рекомендации и иные материалы Исполнителя предоставляются Заказчику/Консультируемому только для личного использования в рамках получаемой услуги.

14.2. Запрещено копировать, распространять, публиковать, продавать, передавать третьим лицам, использовать в коммерческих целях или перерабатывать материалы Исполнителя без письменного согласия Исполнителя.

14.3. Передача материалов Заказчику не означает отчуждение исключительных прав или предоставление лицензии сверх целей личного использования в рамках договора.

### 15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

15.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящей оферты.

15.2. Исполнитель не отвечает за несоответствие услуги субъективным ожиданиям Заказчика при условии надлежащего оказания услуги в согласованном формате, длительности и тематике.

15.3. Исполнитель не отвечает за действия игровых платформ, провайдеров связи, платежных сервисов, мессенджеров, магазинов приложений, античит-систем и иных третьих лиц, если такие действия не вызваны виновными действиями Исполнителя.

15.4. Совокупная ответственность Исполнителя по договору ограничивается суммой, фактически уплаченной Заказчиком по соответствующему заказу, если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства.

## 16. ФОРС-МАЖОР

16.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, которые Сторона не могла разумно предвидеть или предотвратить.

16.2. К таким обстоятельствам могут относиться: чрезвычайные события, акты органов власти, массовые сбои связи, блокировки платформ, чрезвычайные технические сбои, военные действия, эпидемии, стихийные бедствия и иные обстоятельства, соответствующие признакам непреодолимой силы.

## 17. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ

17.1. Оферта действует с даты публикации до ее отзыва или замены новой редакцией.

17.2. Исполнитель вправе изменять оферту, размещая новую редакцию на сайте или ином официальном ресурсе. К уже оплаченным заказам применяется редакция, действовавшая на дату оплаты, если иное не согласовано Сторонами или не требуется законом.

## 18. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

18.1. Стороны стремятся урегулировать разногласия путем переговоров и обмена обращениями/претензиями через официальные каналы.

18.2. Если спор не урегулирован, он подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Права потребителя на выбор подсудности не ограничиваются.

## 19. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ИП ФИО: Груздев Артём Сергеевич

ОГРНИП: 326370000024651

ИНН: 370306440114

Адрес: Ивановская область, город Кинешма, улица Лермонтова, дом 4

Расчетный счет: 40802810117710005481

Банк / БИК / к/с: ПАО СБЕРБАНК/047003608/30101810300000000608

E-mail: artemgruzdev@gmail.com

Телефон/мессенджер: +7 (961) 115-70-51

Сайт: <https://vk.com/ikpro>

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №1. ПОЛИТИКА ОТМЕН, ПЕРЕНОСОВ И ВОЗВРАТОВ**

Настоящая Политика является неотъемлемой частью Публичной оферты и применяется к заказам, оформленным после публикации соответствующей редакции оферты.

1. Как отменить или перенести консультацию: Заказчик направляет сообщение через официальный канал Исполнителя с указанием ФИО/никнейма, даты и времени консультации, формата, игры и желаемого действия: отмена, перенос или возврат.

2. Время уведомления фиксируется по времени поступления сообщения Исполнителю в официальном канале.

3. Отмена более чем за 24 часа до индивидуального, парного или командного слота: возврат рассчитывается за вычетом фактически оказанных организационных услуг и фактически понесенных расходов Исполнителя.
4. Отмена менее чем за 24 часа: Исполнитель вправе удержать расходы, связанные с резервированием неперепродаваемого слота, подготовкой и готовностью Консультанта, а также компенсацией Консультанту за заблокированное время. Если размер таких услуг и расходов равен или превышает стоимость заказа, возврат не производится.
5. Неявка: если Консультант был готов провести консультацию, Исполнитель считается обеспечившим возможность получения услуги. Возврат рассчитывается с учетом фактически оказанных услуг и расходов. Если их размер равен или превышает стоимость заказа, возврат не производится.
6. Перенос более чем за 24 часа возможен один раз без доплаты при наличии свободных слотов. Перенос менее чем за 24 часа возможен только по усмотрению Исполнителя.
7. Групповое занятие считается оказанным в момент проведения группой. Пропуск участником проведенного группового занятия означает, что соответствующее занятие использовано, поскольку место было зарезервировано, а занятие состоялось для группы.
8. При отказе от дальнейшего участия в групповом абонементе до окончания срока действия абонемента возврат рассчитывается за неоказанную часть услуг за вычетом фактически оказанных услуг и расходов Исполнителя.
9. Если пакет/абонемент был приобретен со скидкой, стоимость фактически оказанных услуг при досрочном отказе может быть пересчитана по базовой стоимости разовой консультации, если иное не указано в условиях акции.
10. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если это возможно по правилам платежной системы.

#### Таблица подтверждения фактически оказанных услуг и расходов

Вид услуги/расхода	Когда возникает	Чем подтверждается
Обработка заявки и платежа	после оформления/оплаты заказа	платежные данные, CRM, переписка, карточка заказа
Комиссия платежного сервиса	в момент оплаты/возврата	отчет платежной системы, выписка, чек
Подбор и закрепление Консультанта	после назначения специалиста	расписание, CRM, переписка, внутренняя заявка
Резервирование слота	после подтверждения слота	уведомление клиенту, журнал расписания
Подготовка Консультанта	после передачи данных по заказу	переписка, отметка в CRM, внутренний отчет
Компенсация Консультанту за позднюю отмену/неявку	при отмене менее чем за 24 часа или неявке	договор/приложение с Консультантом, отчет, ведомость начислений
Сервисы связи, CRM и техническое сопровождение	при организации и сопровождении услуги	внутренний учет, счета сервисов, регламент расходов

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №2. ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ / СОГЛАСИЕ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

1. Заказчик, акцептуя оферту, дает согласие Исполнителю на обработку персональных данных Заказчика и/или Консультируемого в целях оформления заказа, заключения и исполнения договора, организации консультаций, связи по услуге, учета оплат, направления сервисных уведомлений, рассмотрения обращений, выполнения требований законодательства и защиты прав Исполнителя.
2. Обработываемые данные: ФИО, телефон, e-mail, никнейм/username, сведения о заказе, оплате, выбранной игре, возрасте Консультируемого, расписании, переписке, обращениях, технические данные и иные сведения, добровольно предоставленные Заказчиком.
3. Действия с данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача в необходимом объеме привлеченным лицам, блокирование, удаление и уничтожение.
4. Данные могут быть переданы Консультантам, платежным сервисам, CRM, сервисам связи, хостинга, аналитики, документооборота и иным лицам в объеме, необходимом для исполнения договора.
5. Если Консультируемый является несовершеннолетним, Заказчик подтверждает наличие полномочий законного представителя или согласие законного представителя на передачу и обработку данных несовершеннолетнего для целей исполнения договора.
6. Согласие действует до достижения целей обработки, истечения сроков хранения либо отзыва согласия, если дальнейшая обработка не требуется по закону или для защиты прав Исполнителя.
7. Отзыв согласия направляется на e-mail: [artemgruzdev@gmail.com](mailto:artemgruzdev@gmail.com) или через иной официальный канал Исполнителя.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №3. СОГЛАСИЕ НА МАРКЕТИНГОВЫЕ РАССЫЛКИ**

*Это согласие рекомендуется оформлять отдельной необязательной галочкой. Отказ от него не должен блокировать покупку услуги.*

1. Заказчик добровольно дает Исполнителю согласие на обработку персональных данных в целях направления рекламных, информационных и маркетинговых сообщений об услугах, акциях, мероприятиях, новостях и полезных материалах школы.
2. Каналы рассылок: e-mail, SMS, телефонные звонки, мессенджеры, социальные сети, push-уведомления и иные каналы, указанные Заказчиком.
3. Перечень данных: ФИО, телефон, e-mail, никнейм/username, сведения о приобретенных услугах, обращениях и интересах, иные данные, добровольно предоставленные Заказчиком.
4. Согласие действует до момента его отзыва. Заказчик может отозвать согласие, направив сообщение на e-mail: [artemgruzdev@gmail.com](mailto:artemgruzdev@gmail.com) или через иной официальный канал Исполнителя.
5. Отзыв согласия на маркетинговые рассылки не влияет на сервисные сообщения, необходимые для исполнения договора: подтверждение заказа, напоминания о слоте, сообщения о переносе, оплате, возврате и иных операционных вопросах.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №4. СОГЛАСИЕ НА ЗАПИСЬ КОНСУЛЬТАЦИИ**

1. Заказчик дает согласие Исполнителю на аудио-, видео- или иную запись консультации в целях контроля качества, разрешения спорных ситуаций, подтверждения факта оказания услуг, внутреннего обучения Консультантов и улучшения сервиса.
2. Запись не подлежит публичному распространению, публикации в рекламе, социальных сетях или передаче третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законом, без отдельного согласия Заказчика/законного представителя.

3. Если в консультации участвует несовершеннолетний, Заказчик подтверждает, что является его законным представителем либо действует с согласия законного представителя.

4. Заказчик вправе отозвать согласие на дальнейшую запись, направив сообщение Исполнителю до начала консультации. Отзыв согласия не влияет на законность обработки записи, сделанной до отзыва.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №5. ШАБЛОНЫ ЗАЯВЛЕНИЙ**

### **Заявление №1 - отмена консультации**

Кому: ИП Груздев Артём Сергеевич

От: \_\_\_\_\_ (ФИО Заказчика)

Контакты: телефон \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, мессенджер \_\_\_\_\_

Консультируемый: \_\_\_\_\_, возраст \_\_\_\_\_

Номер заказа/платежа: \_\_\_\_\_

Дата и время консультации: \_\_\_\_\_

Формат/игра: \_\_\_\_\_

Прошу отменить консультацию. Я уведомлен(а), что возврат рассчитывается за вычетом фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов Исполнителя согласно оферте и Политике отмен, переносов и возвратов.

Дата: \_\_\_\_\_ Подпись/акцепт сообщением: \_\_\_\_\_

### **Заявление №2 - перенос консультации**

Кому: ИП Груздев Артём Сергеевич

От: \_\_\_\_\_ (ФИО Заказчика)

Контакты: \_\_\_\_\_

Номер заказа/платежа: \_\_\_\_\_

Текущий слот: \_\_\_\_\_

Желаемые варианты переноса: 1) \_\_\_\_\_ 2) \_\_\_\_\_ 3) \_\_\_\_\_

Прошу перенести консультацию на один из указанных вариантов. Я уведомлен(а), что перенос возможен при наличии свободных слотов и согласовании Исполнителем.

Дата: \_\_\_\_\_ Подпись/акцепт сообщением: \_\_\_\_\_

### **Заявление №3 - возврат денежных средств**

Кому: ИП Груздев Артём Сергеевич

От: \_\_\_\_\_ (ФИО Заказчика)

Контакты: \_\_\_\_\_

Номер заказа/платежа: \_\_\_\_\_

Основание: отказ / отмена / иное \_\_\_\_\_

Дата и время слота, если был подтвержден: \_\_\_\_\_

Реквизиты для возврата, если возврат исходным способом невозможен: \_\_\_\_\_

Прошу осуществить возврат денежных средств по указанному заказу. Я уведомлен(а), что сумма возврата рассчитывается за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов Исполнителя.

Приложения: чек/квитанция; подтверждение слота/переписка при наличии.

Дата: \_\_\_\_\_ Подпись/акцепт сообщением: \_\_\_\_\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №6. КОРОТКИЙ ТЕКСТ ДЛЯ СТРАНИЦЫ ОПЛАТЫ / БОТА**

### **Обязательная галочка перед оплатой:**

Нажимая «Оплатить», я принимаю условия Публичной оферты, включая Политику отмен, переносов и возвратов, и даю согласие на обработку персональных данных для оформления заказа и оказания услуг. Я понимаю, что при отмене, переносе, неявке или отказе от услуги возврат рассчитывается за вычетом фактически оказанных услуг и расходов школы. Если услугу получает несовершеннолетний, подтверждаю, что являюсь его законным представителем либо действую с согласия законного представителя.

### **Необязательная отдельная галочка:**

Хочу получать новости, акции и полезные материалы школы в e-mail/мессенджерах. Согласие можно отозвать в любой момент.

### **Отдельная галочка при записи консультаций:**

Согласен(на) на запись консультации для контроля качества, разрешения спорных ситуаций и внутреннего обучения Консультантов. Запись не будет опубликована или использована в рекламе без отдельного согласия.