

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание платных информационно-консультационных услуг:

«Мнение врача\* для пациентов\*\*»

редакция от 24.12.2025 г.

Настоящей публичной офертой гражданин РФ, зарегистрированный в качестве плательщика налога на профессиональный доход, Кондратьев Артур Евгеньевич (далее - ИСПОЛНИТЕЛЬ) предлагает любому физическому лицу (далее – ЗАКАЗЧИК) заключить договор посредством совершения акцепта настоящей Оферты.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, лицо, производящее акцепт этой оферты, становится ЗАКАЗЧИКОМ (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

В связи с вышеизложенным внимательно прочитайте текст Оферты и, если Вы не согласны с каким-либо пунктом, ИСПОЛНИТЕЛЬ предлагает Вам отказаться от каких-либо действий, необходимых для акцепта, или заключить индивидуальный договор на отдельно обсуждаемых с ИСПОЛНИТЕЛЕМ условиях.

Полным и безоговорочным акцептом настоящей Оферты является осуществление ЗАКАЗЧИКОМ оплаты предложенных ИСПОЛНИТЕЛЕМ Услуг.

\* Понятие «Врач» в названии услуги в отношениях, регулируемых настоящей офертой, не равнозначно понятиям «Лечащий врач» и (или) «Врач», которые употребляются в Федеральном законе от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а употребляется в оферте по отношению к Исполнителю для отражения факта наличия у Исполнителя медицинского образования и опыта работы по соответствующей специальности.

\*\* Понятие «Пациент» в названии услуги в отношениях, регулируемых настоящей офертой, не равнозначно понятию «Пациент», которое употребляется в Федеральном законе от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Закон), а употребляется по отношению к любому физическому лицу (Заказчику), обратившемуся к Исполнителю с целью получения информационно-консультационных (не медицинских) услуг по настоящей оферте для себя лично, при этом Заказчик может являться пациентом по смыслу Закона только в отношениях с иными организациями, оказывающими медицинские услуги.

Услуги по настоящей оферте не являются медицинскими услугами, не требуют лицензирования и получения иных разрешений.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Акцепт оферты** – полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей Оферты. Акцептом настоящей Оферты является оплата 100% стоимости услуги.

- 1.2. **Время Исполнителя** — московское время (UTC+3).
- 1.3. **Заказчик** – дееспособное, совершеннолетнее физическое лицо, заинтересованное в получении Услуг для себя лично, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и осуществившее Акцепт настоящей Оферты.
- 1.4. **Заявка** - заявка, заполненная Заказчиком в установленной форме на Сайте Исполнителя, содержащая персональные данные Заказчика, его запрос и сведения о выбранной услуге.
- 1.5. **Личный кабинет** - персональный и недоступный третьим лицам защищенный паролем раздел на Сайте Исполнителя, который предоставляет Заказчику доступ к его персональной информации, истории заказов, платежей, историю переписки с Исполнителем и результат оказания услуги.
- 1.6. **Персональные данные Заказчика** – любая информация в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных», полученная Исполнителем от Заказчика.
- 1.7. **Публичная оферта, Оферта** – предложение Исполнителя, адресованное любому физическому лицу, заключить с Исполнителем договор на оказание платных услуг на условиях, содержащихся в настоящей Оферте. Понятие Договор, используемое в данной Оферте, равносильно акцептованной оферте. Оферта Исполнителя опубликована на официальном Сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
- 1.8. **Сайт Исполнителя, Сайт** - веб-сайт <https://lorhelp.ru>, открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный ресурс, размещенный в сети Интернет, посредством которого обеспечивается отображение информации об Исполнителе, его услугах, стоимости, порядке оказания услуг и других необходимых данных и информации. Информация, изложенная в Оферте, является приоритетной. В случае, если какие-либо вопросы не урегулированы Офертой, Стороны руководствуются информацией, размещенной на Сайте.
- 1.9. **Фактически оказанные услуги** - услуги или часть услуг, которые были оказаны Заказчику.
- 1.10. **Фактические расходы** - расходы Исполнителя, связанные с получением денежных средств от Заказчика и/или возвратом денежных средств Заказчику, такие как (но не ограничиваясь) комиссия банка или платежного сервиса, проценты, уплачиваемые банку или иной кредитной организации за пользование рассрочкой или кредитом, и другое. Фактическими расходами также могут быть иные расходы, связанные с оказанием услуг Заказчику.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 2.1. Исполнитель по заданию (Заявке) Заказчика обязуется оказать Заказчику информационно-консультационные услуги (далее – «Услуги») в порядке и сроки на условиях, указанных в настоящей Оферте, а Заказчик обязуется предоставить необходимые данные для оказания услуги, оплатить обусловленную Офертой денежную сумму и обязуется принять услуги.
- 2.2. Услуги направлены на удовлетворение потребностей Заказчика в получении информации и личного оценочного суждения Исполнителя по следующим вопросам:

- При подготовке к стоматологическому лечению: исключение патологий носа и пазух при обнаружении на КТ каких-либо изменений;

- Наличие или подозрение на заболевания носа, околоносовых пазух (ринит, синусит, хронический гайморит, полипозный риносинусит, полипы полости носа, киста гайморовой пазухи, инородное тело, грибковое поражение пазух, одонтогенный синусит, одонтогенная киста, попадание фрагмента зуба, зубного имплантата в пазуху, осложнения после детальной имплантации, синус-лифтинга, ороантральное сообщение, аденоиды, искривленная перегородка носа, вазомоторный ринит, аллергический ринит, зависимость от сосудосуживающих средств для носа, храп, ротовое дыхание, постназальный затек, синдром немого синуса, хроническая лицевая боль в проекции верхнечелюстной пазухи, другие патологии носа и пазух);

- Уточнение необходимости, методики, сроков и объема оперативного лечения при хронических заболеваниях носа и пазух, когда консервативное лечение неэффективно и показано хирургическое вмешательство (септопластика, конхопластика, вазотомия, гайморотомия, полисинусотомия, полипотомия носа, эндоскопическая хирургия носа и околоносовых пазух (FESS));

- При заболевании горла, уха, гортани (хронический тонзиллит, фарингит, ларингит, отит) данная услуга может быть оказана с ограничением, т.к. часто без визуального осмотра дать полноценный ответ невозможно. В таком случае можно рассчитывать на интерпретацию имеющихся результатов анализов исследований, рекомендации по дополнительному обследованию, советы профилактического характера, разработку индивидуального плана наблюдения.

### 2.3. Услуга не может быть оказана в следующих ситуациях:

- При состояниях острого характера: ОРВИ, острый ринит, острый тонзиллит, ангина, острый гайморит, острый отит, острый ларингит, другая острая патология, которая требует немедленного осмотра врача-специалиста;

- По вопросам эстетической хирургии (ринопластика, отоластика);

- По вопросам лечения храпа, при котором требуется очный осмотр. В рамках услуги «Мнение врача для пациентов» возможно только составление плана действий;

- Операции на гортани, ушах;

- Проблемы слуха;

- Иные ситуации, требующие обязательного или немедленного визуального осмотра и обращения к врачу-специалисту.

### 2.4. Услуги оказываются Исполнителем индивидуально Заказчику.

### 2.5. Услуги оказываются Исполнителем лично, без привлечения третьих лиц.

### 2.6. Услуги оказываются дистанционно (онлайн) посредством сети Интернет.

### 2.7. Для оказания услуг Заказчику требуется доступ в Интернет и наличие технического устройства - ноутбука, компьютера или смартфона.

### 2.8. В объем оказываемой услуги входят: ознакомление с Заявкой, анализ предоставленной информации, оценка, дозапрос недостающей информации в случае необходимости, подготовка ответа. Результатом оказания услуги является предоставление Заказчику текстового файла, содержащего ответ на запрос Заказчика. Результат оказания услуги

предоставляется в Личном кабинете, а также направляется Заказчику по электронной почте. После направления файла Исполнитель может предоставить дополнительные разъяснения, но такие разъяснения обязательными не являются, не входят в объем оплаченной услуги и не могут служить оценкой качества оказанной услуги.

- 2.9. Качественно оказанной услугой является предоставление Заказчику в срок, указанный в оферте, информации, которая по содержанию является по мнению Исполнителя достаточной для ответа на запрос Заказчика.
- 2.10. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленной услуги ожиданиям Заказчика и (или) за его субъективную оценку. Несоответствие ожиданиям и(или) отрицательная субъективная оценка не являются основаниями считать услуги оказанными некачественно или не в согласованном объеме. Также не являются такими основаниями мнения третьих лиц, отличные от мнения Исполнителя.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

- 3.1. Оказание услуг Заказчику возможно после заполнения необходимых данных в Заявке, предоставления Исполнителю всех необходимых сведений и документов и оплаты стоимости Услуг в форме предоплаты в соответствии с условиями раздела 4 Оферты.
- 3.2. Для предоставления услуг Заказчик оставляет Заявку на Сайте Исполнителя по установленной форме.
- 3.3. Для оформления заявки на Сайте Исполнителя Заказчик выбирает соответствующую услугу и предоставляет в форме подачи Заявки следующие данные: фамилия, имя, отчество (если имеется), номер телефона, адрес электронной почты. Заказчик также вправе при подаче Заявки внести и подтвердить свои персональные данные путем авторизации через сервисы авторизации VK ID, Яндекс ID, Mail.ru, OAuth OK. В заявке Заказчик также перечисляет свои симптомы и длительность заболевания, предпринятые меры, задает вопрос Исполнителю. Если у Заказчика имеются результаты медицинских анализов, снимки, Заказчик должен прикрепить их в электронной форме, нажав на кнопку «Выберите файлы». Далее Заказчик ставит знак «V» в чек-боксах напротив граф «Ознакомлен и согласен с Публичной офертой», «Даю Согласие на обработку персональных данных в соответствии с Политикой обработки персональных данных». После заполнения Заявки и проставления согласий в чек-боксах становится доступна кнопка «Задать вопрос» или аналогичная, нажатие которой является подтверждением готовности Заказчика отправить Заявку и перейти к оплате.
- 3.4. После подачи Заявки Заказчик автоматически направляется в окно оплаты. Оплата производится безналичным способом в размере и порядке, содержащихся в разделе 4 Оферты.
- 3.5. Совершая акцепт настоящей Оферты, Заказчик свободно и своей волей и в своем интересе дает согласие Исполнителю на обработку предоставленных Заказчиком персональных данных. Исполнитель не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Заказчиком при оформлении Заявки. Заказчик самостоятельно несет ответственность за предоставление правильных и достоверных данных, Исполнитель не проверяет их корректность.
- 3.6. После направления Заявки Заказчику становится доступен Личный кабинет на сайте. Регистрация Заказчика в Личном кабинете происходит автоматически после подачи первой Заявки. Данные для входа в Личный кабинет направляются Заказчику в письме на электронную почту, указанную Заказчиком в Заявке на оказание услуг. В случае, если Заказчик ранее подавал иные Заявки и если он имеет Личный кабинет на Сайте,

новая Заявка должна быть подана после авторизации Заказчика с использованием учетных данных (идентификаторов), которые были использованы при создании Личного кабинета, при этом Заказчику может быть предложено подать Заявку из его Личного кабинета.

- 3.7. После поступления оплаты от Заказчика Исполнитель принимает Заявку и приступает к оказанию услуг.
- 3.8. В случае недостаточности данных или документов в Заявке Исполнитель вправе задать уточняющие вопросы Заказчику в электронной форме посредством использования функционала Личного кабинета и (или) электронной почты или посредством иных способов связи, указанных в Заявке. Заказчик должен ответить на уточняющие вопросы не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем направления вопросов. В случае, если ответ от Заказчика не поступил в указанный срок, Исполнитель имеет право по своему усмотрению или отказать в оказании услуг и вернуть Заказчику оплаченные денежные средства, или оказать услугу на основании первоначально полученных данных. В случае оказания услуг на основании первоначально полученных данных Исполнитель не несет ответственности за качество предоставленной услуги. В случае расторжения договора по причине невозможности оказания услуг Заказчику возврат денежных средств Заказчику производится за вычетом Фактических расходов.
- 3.9. Исполнитель предоставляет Заказчику результат оказания услуги в срок до 7 (семи) рабочих дней, следующих за днем оплаты и получения Заявки. Срок оказания услуги может быть увеличен на количество дней, которое потребовалось для получения от Заказчика дополнительной необходимой информации.
- 3.10. Результат оказания услуги считается полученным Заказчиком в момент направления результата в Личный кабинет Заказчика или на электронную почту, указанную Заказчиком в Заявке.
- 3.11. В срок до 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем предоставления результата, Заказчик может задать уточняющие вопросы в письменной форме в Личном кабинете. Исполнитель вправе не давать дополнительные пояснения, если запрашиваемая Заказчиком информация не может влиять на качество оказываемой услуги и не является существенной при ответе на первоначальный запрос Заказчика. Исполнитель вправе для ответа на уточняющие вопросы Заказчика отвечать в переписке в Личном кабинете или посредством телефонного звонка длительностью не более 15 минут по номеру, указанному Заказчиком в Заявке. В случае превышения разумного объема уточняющих вопросов Исполнитель вправе закрыть предыдущую Заявку как исполненную и предложить Заказчику подать новую Заявку и внести оплату за новую Заявку или предложить оказание услуг на индивидуальных условиях.
- 3.12. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за результат услуг и не возвращает внесенной оплаты в случае, если Заказчик предоставил ему недостоверные или неправильные данные. При внесении изменений в исходные данные после того, как Исполнитель приступил к оказанию услуг, Исполнитель имеет право потребовать доплату в размере до 100% или оказать услуги Заказчику исключительно после подачи новой Заявки с корректными данными.
- 3.13. Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком, если в течение 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем предоставления результата, Исполнитель не получил от Заказчика мотивированных письменных возражений относительно качества оказанных услуг или мотивированного отказа от приемки Услуг. По истечении указанного срока претензии относительно недостатков Услуг не принимаются.

- 3.14. После передачи результата оказания услуги Заказчику Исполнитель не несет ответственность за его утерю Заказчиком и не обязуется предоставлять ему копию результата в случае такого запроса.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

- 4.1. Стоимость услуги «**Мнение врача для пациентов**» составляет **5000 (пять тысяч) рублей 00 копеек**.
- 4.2. Исполнитель вправе предоставлять скидки и проводить промо-акции, что не изменяет иных условий настоящей оферты, кроме стоимости оказания услуг.
- 4.3. При заказе услуги Заказчик вносит 100% стоимости после заполнения Заявки, необходимой для предоставления услуг. Оплата производится в форме предоплаты, услуги без предварительной оплаты не оказываются.
- 4.4. Оплата осуществляется с помощью платежной системы или другими способами, которые предложены на сайте Исполнителя, а также оплата за Заказчика может быть внесена третьими лицами, о чем Заказчик уведомляет письменно Исполнителя. При оплате через платежные сервисы в стоимость оплаты услуг включена комиссия, взимаемая с Заказчика платежной системой.
- 4.5. Моментом оплаты считается поступление денежных средств на счет Исполнителя в платежной системе или на счет Исполнителя в банке в случае оплаты альтернативными способами, прямо указанными Исполнителем.
- 4.6. В подтверждение оплаты Заказчику направляется чек на электронную почту, указанную Заказчиком в Заявке.
- 4.7. Заказчик самостоятельно несет ответственность за ошибки, которые допущены им при оплате Услуг. Исполнитель не несет ответственности за убытки и иные неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть у Заказчика и(или) третьих лиц в случае неправильного указания назначения платежа.
- 4.8. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине Заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме на основании п. 2 ст. 781 ГК РФ.

#### **5. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**

- 5.1. Создание Личного кабинета для Заказчика происходит автоматически одновременно с подачей и оплатой первой Заявки на Сайте.
- 5.2. Личный кабинет доступен по адресу <https://lorhelp.ru/consult-cabinet/>.
- 5.3. В момент регистрации Личного кабинета Заказчику на электронную почту, указанную им в Заявке, направляется письмо с паролем для доступа в Личный кабинет.
- 5.4. Заказчик несёт всю ответственность за сохранность логина и пароля и самостоятельно выбирает способ их хранения. Заказчик не может предоставлять доступ и данные для входа в Личный кабинет третьим лицам.
- 5.5. Доступ в Личной кабинет предоставляется Заказчику только после его аутентификации. В случае успешной аутентификации все действия с Личным кабинетом считаются совершёнными Заказчиком.

- 5.6. В случае утраты идентификаторов для входа в Личный кабинет Заказчику предоставляется возможность восстановить доступ к Личному кабинету путем направления пароля на адрес электронный почты, указанный Заказчиком при прохождении регистрации.
- 5.7. В случае подачи Заказчиком Заявки при наличии зарегистрированного у него Личного кабинета новая Заявка должна быть подана после авторизации Заказчика на Сайте с использованием учетных данных (идентификаторов), которые были использованы при первом создании Личного кабинета. В противном случае у Заказчика будет создано несколько Личных кабинетов с различной историей заказов.
- 5.8. Если иное не определено функциями Личного кабинета или не отражено в его интерфейсе, Заказчик вправе использовать Личный кабинет для осуществления следующих операций:
- Размещение документов и/или информации, необходимых для оказания услуг;
  - Получение информации об активной Заявке, отслеживание статуса Заявки;
  - Направление вопросов Исполнителю, взаимодействие с Исполнителем;
  - Получение результата оказания услуги в форме текстового файла с ответом на запрос, содержащийся в Заявке Заказчика;
  - Подача новой Заявки и ее оплата;
  - Ознакомление с историей Заказов, результатами и относящимся к ним переписками с Исполнителем;
  - Внесение изменений в контактные данные Заказчика.
- 5.9. Основным каналом для обмена информацией по оказываемой услуге и направления результата по оказываемой услуге является электронная почта, указанная Заказчиком. Личный кабинет является дополнительным каналом и дублирует в себе информацию, направленную посредством электронной почты.
- 5.10. Пользование Личным кабинетом не входит в стоимость оказываемых услуг и не является обязательной частью оказания услуг. Личный кабинет предоставляется Заказчику безвозмездно и не обязывает Заказчика использовать его при оказании Услуг.
- 5.11. Исполнитель вправе по своему выбору заблокировать доступ Заказчика к Личному кабинету или заблокировать определенные функции Личного кабинета или удалить Личный кабинет Заказчика без объяснения причин, в том числе в следующих случаях:
- если Заказчик нарушил условия Оферты или действующего законодательства;
  - если действия Заказчика создают угрозу нормальной работоспособности Личного кабинета или иного программного комплекса Исполнителя;
  - в случае подозрения утечки информации, размещенной в Личном кабинете Заказчика, третьим лицам;
  - в случае прекращения деятельности Исполнителя.

- 5.12. Личный кабинет предоставляется «как есть», без каких-либо гарантий, включая, но не ограничиваясь, гарантии постоянной доступности, бесперебойной и безошибочной работы.
- 5.13. Функциональные (программные) возможности Личного кабинета определяются Исполнителем и могут быть им изменены без предупреждения в одностороннем порядке.
- 5.14. Оператор не несет ответственности за убытки и иные неблагоприятные последствия для Заказчика, возникшие в результате доступа третьих лиц к Личному кабинету в результате разглашения или утраты Заказчиком идентификаторов.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### 6.1. Исполнитель обязан:

- 6.1.1. оказать Заказчику услуги качественно, своевременно и в полном объеме;
- 6.1.2. соблюдать конфиденциальность предоставленной Заказчиком информации.

### 6.2. Исполнитель имеет право:

- 6.2.1. не приступать к оказанию Услуг, а также приостанавливать оказание Услуг, к которым он фактически приступил, в случаях нарушения Заказчиком своих обязательств по настоящему Договору, а именно: неполной (ненадлежащей, несвоевременной) оплаты; непредставление персональных, регистрационных или иных данных при заполнении заявки необходимых для оказания услуг; а также в случае недостаточности предоставленных данных или невозможность прочесть документы или снимки, предоставленные Заказчиком;
- 6.2.2. отказать в предоставлении Услуги Заказчику в случае отказа Заказчика от исправления в установленный срок нарушений или недочетов в поданной Заявке;
- 6.2.3. изменять сроки оказания Услуг, заблаговременно уведомив об этом Заказчика;
- 6.2.4. отказать в предоставлении услуг Заказчику в случае нарушения Заказчиком общепринятых норм поведения, использовании ненормативной лексики, направленной в адрес Исполнителя, оскорблении, посягательствах на честь и достоинство Исполнителя, его сотрудников, возбуждения ненависти либо вражды, унижении человеческого достоинства.

### 6.3. Заказчик обязан:

- 6.3.1. заполнить необходимые данные в Заявку и указать выбранную услугу;
- 6.3.2. оплатить услуги Исполнителя в порядке, сроки и размере, которые установлены Офертой;
- 6.3.3. предоставлять Исполнителю в течение 5 рабочих дней, следующих за днем направления запроса достоверную информацию и сведения, необходимые для оказания Услуг;
- 6.3.4. использовать результат оказания услуг только с целью, указанной в Оферте;
- 6.3.5. использовать Сайт, элементы разделов Сайта, содержимое Личного кабинета только в разрешенных Офертой целях и в рамках функционала, предлагаемого тем

или иным разделом. Никакие элементы содержания Сайта, а также контент, размещенный на Сайте (текст, аудиозаписи, аудиовизуальные произведения), не могут быть использованы иным образом без предварительного разрешения Правообладателя - Исполнителя. Под использованием подразумеваются, в том числе, но не ограничиваясь: воспроизведение, копирование, переработка, модифицирование, распространение на любой основе.

#### 6.4. Заказчик имеет право:

6.4.1. Самостоятельно принимать решения относительно необходимости совершения тех или иных действий, рекомендуемых Исполнителем в рамках оказания услуг по настоящему Договору. Все ответы Исполнителя носят рекомендательный характер и не являются для Заказчика обязательными;

6.4.2. Получать информацию по любым вопросам, касающимся технической организации исполнения Услуг по настоящему Договору, обратившись по контактам, указанным на Сайте, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 ч (по московскому времени).

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. Никакая информация, материалы, предоставляемые Исполнителем в рамках оказания услуг по настоящему договору, не могут заменять оказание Заказчику медицинских услуг соответствующим профильным специалистом.
- 7.2. Исполнитель не несет ответственности за технические неполадки работы программного обеспечения, которое используется для оказания услуг онлайн. Исполнитель прилагает все разумные усилия, предотвращающие сбои и неполадки в работе Сайта и программного обеспечения, зависящие от Исполнителя, однако не гарантирует его бесперебойную работу, не обязуется уведомлять Заказчика о перебоях. По согласованию сторон срок оказания услуги может быть продлен в связи с техническими неполадками.
- 7.3. Исполнитель не несет ответственности за невозможность оказания услуг Заказчику по причинам, не зависящим от Исполнителя, а именно: нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Заказчика, сбои в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Исполнителя в папку «Спам», а также в случае блокирования рассылок Исполнителя, отписки от уведомлений Исполнителя со стороны Заказчика, блокирования звонков и СМС Исполнителя или указания неверного номера телефона или неверного адреса электронной почты.
- 7.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- 7.5. Заказчик несет ответственность за полноту и достоверность сведений (в том числе персональных данных), предоставленных Исполнителю при заказе Услуг. В случае изменения сведений (в том числе персональных данных), предоставленных Исполнителю, Заказчик обязан уведомить Исполнителя о внесенных изменениях в течение 24 часов.

## **8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ. ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.**

- 8.1. Все претензии, требования, связанные с недостатками оказанных услуг, в том числе заявления о возврате денежных средств должны быть направлены в письменном виде на адрес электронной почты Исполнителя в течение срока, указанного в пункте 3.11 Оферты.
- 8.2. Требование Заказчика рассматривается, а также решение принимается Исполнителем в течение 10 календарных дней. Исполнитель направляет ответ Заявителю на электронную почту Заявителя.
- 8.3. Заказчик при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:
  - 8.3.1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - 8.3.2. соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
  - 8.3.3. повторного оказания услуг;
  - 8.3.4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.
  - 8.3.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, только если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены Исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.
- 8.4. Претензия/ требование/ заявление, направляемое в связи с недостатками оказанных услуг, заполняется Заказчиком собственноручно, на заявлении Заказчик ставит свою личную подпись, после чего сканирует заявление и отправляет его скан-копию на электронную почту Исполнителя с указанием соответствующей темы письма, отражающей содержание претензии/требования/заявления. К обязательным пунктам документа относятся:
  - 8.4.1. наименование адресата и данные заявителя-Заказчика (ФИО, паспортные данные, адрес регистрации, телефон, адрес электронной почты);
  - 8.4.2. сумма оплаченных Услуг и информация о покупке (дата, идентификатор заказа, сумма заказа, способ оплаты);
  - 8.4.3. требования Заказчика и подробное обоснование своих требований со ссылками на нормы закона и на пункты оферты;
  - 8.4.4. сумма, истребуемая к возврату, ее расчёт и обоснование, в случае если Заказчик требует возврат денежных средств;
  - 8.4.5. реквизиты для перевода денежных средств (номер счета, наименование банка получателя, корреспондентский счет банка получателя, банковский идентификационный код (БИК), код причины постановки на учет (КПП), ФИО получателя);

- 8.4.6. приложения (документ об оплате и иные документы), дата, подпись и расшифровка.
- 8.5. Стороны могут заключить дополнительное соглашение, в котором указывается результат разрешения претензии (требования) Заказчика и (или) сумма, согласованная к возврату.
- 8.6. В случаях, не связанных с недостатками оказания услуги, если Заказчик желает отказаться от услуги и досрочно расторгнуть договор, Заказчик должен предупредить об этом Исполнителя заблаговременно, до начала оказания услуг. Сумма возвращаемых денежных средств при досрочном расторжении договора рассчитывается в следующем порядке:
- 8.6.1. При досрочном расторжении договора Заказчиком и заблаговременном уведомлении об этом Исполнителя, если Исполнитель не приступил к обработке Заявки и оказанию услуг, Исполнитель возвращает Заказчику оплаченные за услугу денежные средства за вычетом Фактических расходов.
- 8.6.2. В случае, если Исполнитель приступил к обработке Заявки и к оказанию услуг, но еще не направил результат, Заказчику может быть возвращена стоимость услуг за вычетом Фактических расходов и Фактически оказанных услуг, а также приготовлений для оказания услуги, рассчитываемых Исполнителем самостоятельно. В связи с тем, что приготовления к оказанию услуги, а также само оказание услуг обычно начинается сразу после оплаты, стоимость Фактически оказанных услуг может не зависеть от срока нахождения Заявки в работе, а также от того, направлен ли результат оказания услуги Заказчику.
- 8.6.3. В случае если Исполнитель получил уведомление о досрочном расторжении договора в тот момент, когда результат оказания услуги готов, но еще не отправлен Заказчику, Исполнитель вправе направить результат Заказчику и считать договор исполненным, в связи с чем невозврат денежных средств Заказчику считается обоснованным.
- 8.7. Срок возврата денежных средств в случае досрочного расторжения договора Заказчиком - 10 (десять) календарных дней с даты уведомления Исполнителя об отказе от услуг.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 9.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее опубликования на Сайте Исполнителя, и в случае принятия изложенных в оферте условий и совершения акцепта, акцептованная оферта означает заключение договора на условиях, изложенных в оферте. Договор действует до момента исполнения сторонами своих обязательств.
- 9.2. Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон или в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных настоящей Офертой.
- 9.3. Стороны вправе изменить договор по взаимному согласию. В случае необходимости внесения изменений в договор, Сторона, желающая внести изменения в договор, направляет второй Стороне соответствующее заявление в письменной форме. Заявление должно быть рассмотрено в течение 10 календарных дней с даты получения.

- 9.4. Заказчик не вправе уступать свои права по договору третьим лицам без письменного согласия Исполнителя.
- 9.5. Переписка между Заказчиком и Исполнителем в рамках данного договора является официальной перепиской, подтверждающей процесс оказания услуг, производимый по данному договору.
- 9.6. Стороны подтверждают взаимное согласие на обмен юридически значимыми документами, адресованными сторонам соглашения, в электронном виде. Обмен документами в электронном виде осуществляется по телекоммуникационным каналам связи посредством скан-копий/фото-копий документов с адресов, указанных Исполнителем в оферте и Заказчиком в Заявке.
- 9.7. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность своих аккаунтов, электронной почты и иных средств связи, не передавать доступ к ним неуполномоченным на то третьим лицам. Стороны производят обмен информацией по указанным средствам связи полагаясь на их конфиденциальность и принадлежность заявленным лицам - Сторонам договора. Исполнитель не несет ответственности за обмен информацией с неуполномоченным третьим лицом, которому Заказчиком случайно или умышленно был предоставлен доступ.
- 9.8. Исполнитель имеет право использовать отзыв, оставленный Заказчиком об оказанных ему услугах, в маркетинговых целях и публиковать его на своих ресурсах (сайте, социальных сетях и прочее).
- 9.9. Исполнитель имеет право использовать информацию, полученную им от Заказчика в процессе оказания услуг, в образовательных целях, с возможностью раскрытия информации в обезличенной форме неопределенному кругу лиц.
- 9.10. Любые письменные электронные отправления считаются заявленными с момента направления их другой Стороне, согласно сведениям, предоставленным электронным оборудованием (сервисом отправки email-сообщений).
- 9.11. Документы (сообщения) считаются полученными Исполнителем в день их отправления Заказчиком, если они отправлены до 18:00 часов по времени Исполнителя. Время Исполнителя - московское.
- 9.12. В вопросах, не предусмотренных настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

гражданин РФ, зарегистрированный в качестве плательщика налога на профессиональный доход,

Кондратьев Артур Евгеньевич

ИНН 780726184510

тел. +7 (911) 154-64-09

Электронная почта: lorhelp.ru@yandex.ru