

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ СЕРВИСА NEURASCOPE

Условия использования платформы NEURASCOPE всеми категориями пользователей — клиентами, психологами и посетителями.

1. Преамбула и акцепт

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее — «Соглашение») является публичной офертой ООО «Технологии спокойствия», ИНН 2902092564, ОГРН 1252900003333, адрес: 164522, Архангельская область, город Северодвинск, улица Ломоносова, дом 99, квартира 66, support@neurascope.ru (далее — «Оператор», «Администрация») об использовании платформы NEURASCOPE.

1.2. Акцептом условий считается регистрация в Сервисе, приобретение любого продукта Сервиса без регистрации и (или) начало использования Сервиса. Использование Сервиса означает согласие с настоящим Соглашением и применимыми политиками и соглашениями.

1.3. Оператор вправе изменять Соглашение; новая редакция вступает в силу с момента публикации на сайте. Действующая редакция всегда доступна по постоянному адресу без регистрации.

2. Термины

Платформа NEURASCOPE (Сервис) — программно-аппаратный комплекс: сайт, мобильное приложение, веб-приложение, бот, включающий персональные сайты психологов и общие страницы Сервиса.

Использование в настоящем Соглашении термина «Платформа» является техническим обозначением Сервиса и само по себе не означает включения Сервиса в реестр посреднических цифровых платформ. Обязанности, установленные законодательством для операторов цифровых платформ, Оператор исполняет в объёме, применимом к Сервису.

Психолог (Специалист) — дееспособное лицо со статусом индивидуального предпринимателя либо самозанятого, применяющего специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (НПД), оказывающее консультации через Платформу. Термины «Психолог» и «Специалист» в настоящем Соглашении равнозначны.

Клиент — физическое лицо, приобретающее продукты Психолога либо продукты общих страниц Сервиса.

Пользователь — любое физическое лицо, использующее Сервис, в том числе прошедшее бесплатный опросник или тест до совершения оплаты.

Цифровой дневник — раздел личного кабинета Клиента для записей между сессиями.

Личный сайт психолога (персональная воронка) — персональная страница, где Клиент видит только продукты и материалы одного Психолога.

Общие страницы (широкая воронка) — страницы Сервиса, куда Платформа самостоятельно привлекает трафик и где Клиент может выбрать из нескольких специалистов.

Продукты общих страниц — продукты, приобретаемые Клиентом на общих страницах Сервиса до выбора конкретного Психолога, в том числе «Консилиум».

Уровень — ступень обслуживания Психолога, присваиваемая Оператором по объективным опубликованным условиям. Уровень определяет состав доступных функций и очерёдность раскрытия обращений широкой воронки. Размер комиссии Оператора не зависит от Уровня и не повышается. Ставка определяется источником клиента (клиент Психолога либо клиент Сервиса) и форматом продукта и приведена в действующем уровне рубрикаторе. Уровень не выбирается Психологом и не приобретается за плату.

Обращение — заявка Клиента, поступившая через общие страницы Сервиса и подлежащая распределению между Психологами.

Простая электронная подпись — электронная подпись Пользователя, формируемая в порядке раздела 4.

Бонусы (баллы) — внутренняя учётная единица программы лояльности; не являются платёжным средством, не имеют самостоятельного оборота и не подлежат обмену на денежные средства.

3. Регистрация и аутентификация

3.1. Клиент регистрируется под псевдонимом (никнеймом); указание реального имени не требуется. Аккаунт Клиента создаётся при первом переходе по уникальной ссылке Психолога либо при обращении к общим страницам.

3.2. Приобретение продуктов общих страниц без предварительной регистрации. Для приобретения продукта общих страниц Клиенту достаточно указать адрес электронной

почты. Личный кабинет Клиента создаётся автоматически в момент оплаты; доступ к нему предоставляется по одноразовой ссылке, направляемой на указанный адрес. Отдельная процедура регистрации при этом не требуется, а указание реального имени не запрашивается.

3.3. Психолог при регистрации проходит верификацию, включая проверку документов об образовании и профессиональной переподготовке. Для размещения платных материалов необходим налоговый статус индивидуального предпринимателя либо самозанятого, применяющего НПД. Психолог обязан уведомлять Оператора об изменении своего налогового статуса в порядке и в срок, установленные разделом 3 Договора-оферты на использование платформы NEURASCOPE для психолога. Уровень при регистрации не выбирается: всем зарегистрированным Психологам присваивается начальный Уровень, дальнейшее повышение происходит автоматически в порядке раздела 9.

3.4. Перед предоставлением данных Пользователь подтверждает владение каналом связи — переходом по уникальной ссылке либо вводом кода — и проставляет необходимые согласия.

3.5. Возрастное ограничение — 18 лет и старше. При регистрации Пользователь указывает год рождения; регистрация лица, не достигшего 18 полных лет на дату регистрации, технически невозможна. При приобретении продуктов общих страниц без регистрации Пользователь подтверждает достижение восемнадцатилетнего возраста отдельной обязательной отметкой. Если Оператору станет известно, что Пользователем является лицо, не достигшее 18 лет, доступ блокируется при выявлении, связанные с ним персональные данные удаляются без сохранения, а произведённая оплата возвращается в полном объёме.

4. Электронная подпись

4.1. В соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (63-ФЗ) Оператор и Пользователь договорились признавать простой электронной подписью совокупность действий Пользователя, подтверждающих его личность и волеизъявление в Сервисе. Настоящий раздел заменяет отдельное соглашение об использовании простой электронной подписи; отдельная отметка для его принятия не требуется.

4.2. Простая электронная подпись формируется совокупностью: ключа подписи — уникальной учётной записи Пользователя и подтверждённого канала аутентификации (аутентифицированный аккаунт мессенджера и (или) подтверждённый адрес электронной почты); и подтверждающего действия — перехода по одноразовой ссылке, ввода кода, проставления отметки или нажатия кнопки подтверждения.

4.3. Ключ подписи при приобретении продуктов общих страниц без регистрации. Ключом подписи признаётся указанный Пользователем адрес электронной почты в совокупности с

переходом по направленной на него одноразовой ссылке. Адрес считается подтверждённым с момента такого перехода. Отметки, проставленные Пользователем при оформлении заказа до подтверждения адреса, считаются подписанными простой электронной подписью с момента перехода по одноразовой ссылке и совершения подтверждающего действия в личном кабинете. В письме, содержащем одноразовую ссылку, воспроизводятся состав проставленных отметок, наименования и редакции документов, дата и время их проставления.

4.4. Электронный документ, в том числе согласие на обработку персональных данных, включая специальные категории, считается подписанным простой электронной подписью, если подтверждающее действие совершено с использованием ключа подписи Пользователя. Такие документы признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

4.5. Оператор фиксирует факт подписания: идентификатор Пользователя, дату и время, наименование и редакцию документа, технические данные сессии. Пользователь обязан сохранять конфиденциальность средств доступа к учётной записи и незамедлительно уведомлять Оператора об их компрометации; до получения уведомления действия, совершённые с использованием учётной записи, считаются совершёнными Пользователем.

5. Как устроен сервис: две воронки и продукты

5.1. Сервис не оказывает психологических услуг, а предоставляет инструменты для взаимодействия Клиента и Психолога, действуя как информационный посредник (статья 1253.1 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ)). Исключение составляют продукты общих страниц, приобретаемые до выбора конкретного Психолога: по ним Оператор выступает исполнителем в порядке п. 5.4 и раздела 7 настоящего Соглашения.

5.2. Персональная воронка — на личном сайте Психолога Клиент видит только его продукты и не видит других специалистов. Актуальный состав и описание продуктов приведены в описании продуктов (<https://neurascope.ru/products>) и уровне рубрикаторе (<https://neurascope.ru/levels>) на сайте.

5.3. Широкая воронка — на общих страницах Сервиса (бесплатные тесты, «Консилиум», публичный эфир) Платформа привлекает внешний трафик и распределяет поступившие обращения между Психологами. Порядок распределения и критерии ранжирования установлены разделом 9 настоящего Соглашения и публикуются в открытом доступе.

5.4. Продукт «Консилиум»

«Консилиум» — анонимный разбор обращения несколькими специалистами Сервиса. Порядок оказания:

- Клиент излагает обращение, выбирает число мнений, проставляет необходимые отметки и производит оплату;
- на указанный адрес электронной почты направляются кассовый чек и одноразовая ссылка для входа в личный кабинет;
- в личном кабинете Клиент подтверждает отправку обращения специалистам отдельным действием. До подтверждения обращение хранится в зашифрованном виде и специалистам не передаётся;
- с момента подтверждения обращение становится доступно специалистам, и начинает течь срок подготовки ответов, указанный на странице продукта. Срок исчисляется от подтверждения отправки, а не от оплаты;
- обращение не публикуется на общедоступных страницах Сервиса и доступно только тем специалистам, которым передано.

Личность Клиента отвечающим специалистам не раскрывается. Обработка данных регулируется Согласием на обработку специальных категорий персональных данных и Политикой обработки персональных данных. Если Клиент не подтвердил отправку обращения в течение четырнадцати календарных дней со дня оплаты, обращение уничтожается, а оплата возвращается в полном объёме в порядке п. 7.4.

5.5. Состав доступа Клиента при оплате (личный кабинет, цифровой дневник) определяется приобретённым продуктом.

5.6. Цифровой дневник (Дневник эмоций). Дневник предоставляется Клиенту бесплатно как бонус: доступ открывается автоматически после приобретения любого продукта психолога и предоставляется на срок, указанный в описании продукта. Доступ продлевается при приобретении любого следующего продукта. Дневник не является отдельно оплачиваемой услугой. Записи Дневника обрабатываются в соответствии с Согласием на обработку специальных категорий персональных данных и Политикой обработки персональных данных и отображаются Психологу только при включённом Клиентом раскрытии.

6. Видеоконсультации

6.1. Видеоконсультации проводятся во встроенной защищённой видеокомнате Платформы. Отдельные сторонние сервисы для этого Клиенту и Психологу не требуются. До начала встречи прямое общение между сторонами не предусмотрено, что сохраняет приватность.

6.2. Оператор не записывает, не просматривает и не анализирует содержание видеоконсультаций. На входе участник может указать псевдоним и управлять камерой и

микрофоном. Для технической организации видеосвязи привлекается провайдер ООО «Кинескоп» (ИНН 5010057284), обрабатывающий данные на территории Российской Федерации; содержимое цифрового дневника и опросников ему не передаётся; трансграничная передача данных не осуществляется.

7. Оплата, баланс, бонусы, возвраты

7.1. Оплата продуктов производится через платёжный интерфейс Платформы; средства поступают на номинальный счёт Оператора (статья 860.1 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ)), права на который принадлежат бенефициарам. По продуктам Психолога кассовый чек формирует Оператор с указанием признака агента «другой тип агента» и данных поставщика — наименования, идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) и телефона Психолога; поставщиком по позиции продукта указывается Психолог; позиция сервисного сбора формируется от имени Оператора без признака агента; чек направляется Клиенту в электронной форме.

7.1.1. Цена полная, сервисный сбор включён в цену. Цена продукта, отображаемая Клиенту, является полной и окончательной и включает сервисный сбор Платформы в размере, установленном действующим уровневый рубрикатором (<https://neurascope.ru/levels>). Сумма сервисного сбора отображается Клиенту до оплаты. Сервисный сбор сверх цены продукта не взимается. В кассовом чеке по продукту Психолога сервисный сбор Платформы указывается отдельной позицией; общая сумма чека равна цене продукта.

7.2. Продукты общих страниц. По продуктам, приобретаемым до выбора конкретного Психолога, Оператор действует от своего имени и в своём интересе; кассовый чек формируется от имени Оператора как продавца, без признака агента и без данных поставщика; расчёты по таким продуктам проходят отдельным расчётным контуром и не смешиваются с агентским. Порядок вознаграждения специалистов за участие в таких продуктах устанавливается уровневый рубрикатором.

7.3. Внутренний баланс Клиента отражает предоплату (аванс) и учитывается по каждому Психологу; баллы (бонусы) являются учётной единицей программы лояльности и самостоятельным платёжным средством не являются.

7.4. Отмены и возвраты

7.4.1. По продуктам Психолога действуют следующие правила. Цена продукта включает три составляющие: вознаграждение Платформы (сервисный сбор в размере, установленном действующим уровневый рубрикатором; потребляется с момента оплаты — организация записи, приём платежа, фискализация, резервирование слота и видеокомнаты, уведомления, работоспособность кабинетов), подготовительную услугу Психолога (изучение материалов Клиента и подготовка к сессии, начинается за 24 часа до слота) и проведение консультации. Вознаграждение Платформы указывается в

кассовом чеке отдельной позицией «сервисный сбор» (пункт 7.1.1); иные составляющие цены отдельными позициями не выделяются.

- Отмена более чем за 24 часа — средства сохраняются за Клиентом: возврат на внутренний баланс либо по заявлению.
- Отмена менее чем за 24 часа — Клиенту предлагается выбор: бесплатный разовый перенос сессии либо возврат стоимости проведения с удержанием вознаграждения Платформы в сумме, указанной в кассовом чеке позицией «сервисный сбор», и фактически оказанной подготовительной услуги Психолога, подтверждённой передачей материалов за 24 часа и отметкой Психолога о подготовке.

7.4.2. Удержание является оплатой фактически оказанных услуг (ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), ст. 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») и не является штрафом.

7.4.3. При возврате средств Клиенту Оператор формирует кассовый чек с признаком расчёта «возврат прихода».

7.4.4. По продуктам общих страниц Сервиса действуют следующие правила:

- до момента подтверждения отправки обращения специалистам Клиент вправе отказаться от услуги и получить возврат в полном объёме;
- если подтверждение не совершено в течение четырнадцати календарных дней со дня оплаты, обращение уничтожается, а оплата возвращается в полном объёме и без заявления Клиента;
- после подтверждения отправки возврат производится в части неполученных мнений пропорционально их числу;
- требование направляется на support@neurascope.ru и удовлетворяется в течение десяти дней со дня получения;
- запись на бесплатный публичный эфир отменяется Клиентом в любой момент и последствий не влечёт.

7.5. Расчёты между Оператором и Психологом

Порядок расчётов Оператора с Психологом установлен разделами 6 и 7 Договора-оферты на использование платформы NEURASCOPE для психолога и на Клиента обязанностей не возлагает. Действуют следующие принципы:

- доходом Психолога признаётся стоимость его услуги, указанная в кассовом чеке позицией продукта; сервисный сбор является оплатой услуг Платформы и доходом Оператора;
- расчёты Оператора с Психологом оформляются отчётом агента по статье 1008 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) и подлежат ежемесячной сверке в личном кабинете Психолога;
- Психолог, применяющий НПД, самостоятельно формирует чек в приложении «Мой налог»; Оператор обязан предоставить ему данные о расчёте в срок, установленный офертой.

Оператор не обещает налоговой выгоды. Оператор не заверяет Психолога в том, что использование Сервиса уменьшает его налоговую базу или налоговую нагрузку, и не даёт таких обещаний в рекламных, информационных и обучающих материалах. Выбор налогового режима и оценка его последствий — самостоятельное решение Психолога.

Оплата только через платформу. Оплата психологу напрямую, вне Платформы, лишает Клиента кассового чека, правил отмены и переноса, доступа к цифровому дневнику и гарантии анонимности: для личного перевода потребуется раскрыть настоящее имя и (или) телефон. Все оплаты следует проводить только через Платформу.

8. Персональные данные и анонимность

8.1. Обработка персональных данных регулируется Политикой обработки персональных данных, а также Согласием на обработку персональных данных, Согласием на обработку специальных категорий персональных данных, Согласием на получение уведомлений и рассылок и Согласием на использование файлов cookie. Данные Клиента отображаются Психологу только при включённом Клиентом раскрытии (по умолчанию выключено, отзывно в любой момент). При работе с несколькими психологами раскрытие настраивается отдельно для каждого.

8.2. Социально-демографический портрет и содержательные ответы обрабатываются отдельно и не сопоставляются для идентификации. В личном кабинете Психолога данные аудитории отображаются в виде агрегированной статистики.

8.3. Гарантия анонимности действует в рамках платформенных каналов оплаты и коммуникации и не распространяется на добровольный выход Клиента за их пределы. Психологу запрещено деанонимизировать Клиента и запрашивать идентифицирующие данные.

9. Прозрачность: уровни, распределение обращений, обжалование

9.1. Назначение раздела. Настоящий раздел раскрывает правила, по которым Оператор присваивает Психологам Уровни и распределяет между ними обращения Клиентов из широкой воронки. Раздел размещается в открытом доступе и доступен для ознакомления без регистрации в Сервисе.

9.2. Присвоение и изменение Уровня

Уровень присваивается автоматически на основании объективных, измеримых и единых для всех показателей:

- темп практики — количество фактически проведённых Психологом на Платформе консультаций за календарный месяц;
- средняя оценка Клиентов — среднее арифметическое по отзывам за последние шесть месяцев;
- отсутствие нарушений правил поведения и модерации, установленных разделом 10 настоящего Соглашения, за установленный период;
- исполнение принятых обязательств — доля заявок, принятых Психологом в работу и исполненных в установленный срок.

Пороговые значения по каждому Уровню отображаются Психологу в личном кабинете и публикуются в уровневом рубрикаторе. Отменённые и перенесённые консультации в темпе практики не учитываются. Текущие значения показателей и величины, недостающие до следующего Уровня, отображаются Психологу в личном кабинете в любой момент.

Уровень не может быть приобретён за плату, получен по договорённости или изменён по усмотрению сотрудника Оператора. Патрон — закрытый статус, предоставляемый по приглашению Оператора на основании отдельного срочного соглашения; Уровнем он не является. Исключение составляют условия, сохранённые за специалистами первой когорты на основании отдельных соглашений о партнёрстве по тестированию, срок действия которых ограничен сроком этих соглашений.

Уровень не виден Клиенту. Уровень является механикой расчётов между Оператором и Психологом. Клиенту Уровень не отображается — ни на сайте Психолога, ни в приложении, ни в карточке продукта, ни в выдаче «Консилиума», — и не используется как признак качества специалиста при выборе.

9.3. Удержание, понижение и приостановка проверки

Присвоенный Уровень сохраняется при поддержании темпа практики и средней оценки не ниже установленных значений. Понижение производится не ранее чем по итогам третьего подряд месяца невыполнения условий; Оператор уведомляет Психолога по итогам первого и второго месяца. Психолог вправе отметить в календаре период отпуска, обучения, временной нетрудоспособности или иного перерыва — такие месяцы при проверке удержания Уровня не учитываются.

Приостановка приёма новых оплат в связи с утратой Психологом права на применение НПД (раздел 3 Договора-оферты) санкцией не является, на Уровень не влияет и при проверке его удержания не учитывается.

9.4. Распределение обращений широкой воронки

Обращения становятся доступны Психологам всех Уровней. Различие состоит исключительно в очередности:

- Обращение раскрывается волнами; продолжительность интервала между волнами публикуется в уровневом рубрикаторе;
- внутри одной волны порядок определяется текущей загрузкой Психолога: приоритет получают специалисты, получившие меньше обращений за последние семь дней;
- обращение, не принятое в работу в течение 24 часов, снимается и распределяется повторно с нулевой задержкой для всех Уровней;
- плата за получение обращения с Психолога не взимается ни на одном Уровне.

Платное продвижение в выдаче не применяется. Оператор не предоставляет и не продаёт возможность повысить позицию в очереди на обращения за плату. Очередность определяется исключительно присвоенным Уровнем и текущей загрузкой. В случае введения платных механизмов продвижения в будущем они будут явно обозначены как платные и раскрыты в настоящем разделе до начала применения.

9.5. Право на разъяснение и обжалование

Психолог вправе запросить у Оператора разъяснение причин присвоения, удержания или понижения Уровня; запросить разъяснение причин, по которым конкретное обращение было или не было ему раскрыто; обжаловать решение Оператора, если считает его ошибочным или основанным на неверных данных.

Обращение направляется через личный кабинет либо на адрес support@neurascope.ru. Оператор рассматривает обращение и направляет мотивированный ответ в течение 10

рабочих дней со дня его получения. При подтверждении ошибки Оператор восстанавливает Уровень с даты, на которую он должен был быть присвоен, и восстанавливает доступ к функциям этого Уровня.

Тот же срок — 10 рабочих дней — применяется к возражениям Психолога по отчёту агента и акту об оказании услуг при ежемесячной сверке расчётов (раздел 6 Договора-оферты). Сроки согласованы намеренно, чтобы у Психолога был единый период на проверку решений и расчётов Оператора.

Хранение оснований решения. Оператор хранит историю изменений Уровня с указанием даты, основания и значений показателей на момент решения, а также журнал распределения обращений. Эти сведения предоставляются Психологу по его запросу в части, касающейся его самого.

10. Правила поведения и модерация

10.1. Пользователи обязуются соблюдать законодательство Российской Федерации и профессиональную этику, не размещать противоправные материалы, не нарушать права третьих лиц, не создавать множественные аккаунты без согласия Оператора.

10.2. Оператор не обязан предварительно просматривать все материалы, но удаляет контент по жалобе, по сведениям о нарушении, а также по собственному усмотрению, и исполняет законные требования уполномоченных органов и суда. Жалоба направляется на support@neurascope.ru и рассматривается в срок не более 10 рабочих дней.

10.3. Допуск к публичным эфирам. Участие Психолога в публичном эфире допускается с уровня, определённого уровнем рубрикатором для участия в эфирах, при условии прохождения предварительного собеседования и поддержания средней оценки не ниже установленного значения. Эфир проводится от имени и на аудиторию Платформы, в связи с чем Оператор вправе отказать в допуске. Участие Клиента в публичном эфире является бесплатным; вопросы задаются под псевдонимом.

11. Интеллектуальная собственность

Материалы Сервиса и производные от них, созданные с использованием данных, аналитики и подсказок Сервиса, защищены и не подлежат размещению вне Платформы без согласия Оператора; условия для Психологов установлены разделом 12 Договора-оферты на использование платформы NEURASCOPE для психолога. Права на контент Психолога и Сервиса охраняются законодательством Российской Федерации.

12. Ответственность и ограничения

12.1. Психолог несёт ответственность за содержание и качество консультаций и размещаемых материалов. Оператор не отвечает за субъективное несоответствие

консультации ожиданиям Клиента, за сбой сторонних сервисов и за обстоятельства непреодолимой силы.

12.2. Аналитика и выводы Сервиса носят информационный характер, не являются медицинским диагнозом или заключением и не заменяют консультацию специалиста.

12.3. Сервис может автоматически выявлять признаки острого кризисного состояния в текстах опросников и дневника и отображать контакты психологической помощи — в интересах безопасности Пользователя.

Не медицинская и не экстренная помощь. Сервис предназначен для лиц старше 18 лет. NEURASCOPE не является медицинской организацией и не оказывает медицинских услуг; Дневник эмоций, тесты и разборы носят информационный характер, не являются диагнозом и не заменяют очную консультацию специалиста. Сервис не предназначен для экстренной помощи: при угрозе жизни и здоровью необходимо звонить 112.

13. Изменение и расторжение

13.1. Соглашение действует с момента акцепта до прекращения использования Сервиса. Пользователь вправе удалить аккаунт; обработка данных после этого регулируется Политикой обработки персональных данных.

13.2. Во всём, что не урегулировано Соглашением, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

Оператор: ООО «Технологии спокойствия», ИНН 2902092564, ОГРН 1252900003333, адрес: 164522, Архангельская область, город Северодвинск, улица Ломоносова, дом 99, квартира 66, support@neurascope.ru

Редакция от 21 сентября 2026 г. Заменяет редакцию от 4 сентября 2026 г. Предыдущая редакция утрачивает силу с момента публикации настоящей.