

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ПЛОЩАДКИ «АРКАНА»

Редакция от 07 сентября 2026 г. Предыдущая редакция — от 14 августа 2026 г.

1. Термины и определения

1.1. **Площадка (Аркана)** — индивидуальный предприниматель Лошков Пётр Александрович. Реквизиты Площадки указаны в разделе 23.

1.2. **Сайт** — сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу arcana.expert, включая поддомены вида «имя.arcana.expert».

1.3. **Оферта** — настоящий документ, содержащий предложение Площадки заключить Договор на изложенных в нём условиях.

1.4. **Договор** — договор между Площадкой и Пользователем, заключаемый акцептом Оферты в порядке раздела 4.

1.5. **Клиент** — физическое лицо, достигшее 18 (восемнадцати) лет, которое зарегистрировало Личный кабинет, пополняет Баланс и заказывает Разборы у Мастеров. Клиент является потребителем в значении Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей).

1.6. **Мастер** — физическое лицо, достигшее 18 (восемнадцати) лет, которое ведёт приём самостоятельно, от своего имени, своими силами и под свою ответственность. Трудовые отношения между Мастером и Площадкой отсутствуют. Мастер самостоятельно определяет цену в границах, установленных Договором, самостоятельно решает, принимать ли заказ, и самостоятельно исполняет свои налоговые обязанности.

1.7. **Пользователь** — Клиент или Мастер.

1.8. **Стороны** — Площадка и Пользователь.

1.9. **Личный кабинет** — закрытый раздел Сайта, доступ к которому Пользователь получает после регистрации.

1.10. **Баланс** — учёт предварительной оплаты Клиента, который ведётся в Звёздах.

1.11. **Звезда** — внутренняя единица учёта Баланса Клиента. 1 (одна) Звезда равна 1 (одному) рублю РФ. Звёздами оплачиваются услуги Мастеров.

1.12. **Разбор** — заказ на услугу Мастера, переписка по такому заказу и передаваемый Клиенту текст. Там, где эти значения требуется различить, употребляются слова «заказ», «переписка», «работа» и «текст Разбора». Работой признаётся исполнение Мастером заказанного Разбора; слова «сдача работы» и «приёмка работы» употребляются в значении, установленном разделом 8.

1.13. **Разбор перепиской** — Разбор, который Мастер выполняет лично и письменно. Клиент задаёт вопрос при заказе, Мастер отвечает в установленный срок, далее Клиент и Мастер переписываются до сдачи работы Мастером и её приёмки Клиентом.

1.14. **Простой ответ** — Разбор в формате «один вопрос — один ответ». Уточнения после ответа Мастера в формат не входят.

1.15. **Ответ ИИ-копии** — Разбор, который готовит ИИ-копия Мастера.

1.16. **ИИ-копия** — программа, обученная на Образцах Мастера и настроенная Мастером: манера речи, методы, темы, по которым ИИ-копия даёт ответ, и темы, в которых она отказывается от ответа. ИИ-копия отвечает от имени Мастера и под его ответственность.

1.17. **Мини-услуга Личного сайта (Мини-услуга)** — короткий платный формат на Личном сайте Мастера: карта дня, да/нет, расклад на неделю, совместимость, аркан года, мини-матрица. Все шесть Мини-услуг исполняет ИИ-копия Мастера.

1.18. **Сеанс** — общение Клиента с Мастером в чате Площадки в режиме реального времени, проводимое в назначенное время. Формат снят с продажи 14 августа 2026 года. Условия Договора о Сеансах применяются к оплаченным до этой даты Сеансам.

1.19. **Карточка** — публичная страница Мастера в Каталоге. Карточка общедоступна и открыта поисковым системам.

1.20. **Каталог** — раздел Сайта со списком Карточек.

1.21. **Личный сайт** — страница Мастера на поддомене Площадки. Личный сайт общедоступен и открыт поисковым системам.

1.22. **Тариф** — разовая покупка Мастера, предоставляющая ему право вести приём с использованием Каталога, Личного сайта и (или) ИИ-копии в объёме, определённом Тарифом.

1.23. **Пакет продвижения** — платная услуга Площадки Мастеру, по которой Площадка обязуется выкупить услуги Мастера на согласованную сумму. Условия установлены пунктом 13.6.

1.24. **Холд** — состояние денежных средств, при котором они выбыли из распоряжения плательщика и не поступили в распоряжение получателя. В Холде находятся Звёзды Клиента с момента заказа до закрытия Разбора и начисление Мастера в течение первых 72 (семидесяти двух) часов.

1.25. **Спор** — внутренняя процедура Площадки по разделу 19, приостанавливающая течение сроков Разбора и удерживающая денежные средства в Холде до принятия решения.

1.26. **Поддержка** — служба поддержки Площадки. Порядок обращения в Поддержку установлен разделом 19, адрес — разделом 23.

1.27. **Политика** — Политика обработки персональных данных, размещённая на Сайте.

1.28. **Счёт Мастера** — учёт денежных средств Мастера на Площадке: начислений, удержаний и суммы, доступной к выводу.

1.29. **Образец** — текст собственного разбора Мастера, который Мастер загружает для обучения своей ИИ-копии.

2. Общие положения

2.1. Оферта является публичной офертой в значении пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации: предложением, адресованным неопределённому кругу лиц, из которого усматривается воля Площадки заключить Договор с каждым, кто отзовётся.

2.2. Оферта адресована физическим лицам, достигшим 18 (восемнадцати) лет, которые заказывают Разборы (Клиент) либо ведут приём и оказывают услуги на Площадке (Мастер).

2.3. Оферта является единым документом для Клиентов и Мастеров. Разделы и пункты, адресованные одной категории Пользователей, помечены в заголовке словами «(для Клиентов)» или «(для Мастеров)». Прочие разделы и пункты применяются к обеим категориям.

2.4. Площадка предоставляет Мастерам Карточку в Каталоге, средства переписки с Клиентами, приём оплаты и инструменты ведения приёма. Приём ведут Мастера: тарологи, астрологи, нумерологи и практики иных направлений.

2.5. Оферта действует, пока опубликована на Сайте. Площадка вправе отозвать Оферту или изменить её на будущее время в порядке раздела 21. К заключённым Договорам и оплаченным заказам применяется редакция Оферты, действовавшая на момент оплаты.

2.6. Обработка персональных данных Пользователей регулируется Политикой. Политика подлежит ознакомлению наравне с Офертой и определяет в том числе круг лиц, получающих доступ к вопросу Клиента, и действия, совершаемые с текстами Разборов.

3. Предмет договора и роль Площадки

3.1. По Договору Площадка предоставляет Клиенту и Мастеру доступ к Площадке, обеспечивает заключение и исполнение сделок между ними, принимает оплату услуг Мастера и оказывает Мастеру собственные услуги, перечисленные в пункте 3.5.

3.2. Площадка не оказывает услуг гадания, не выполняет раскладов и не даёт предсказаний.

3.3. Исполнителем услуги, заказанной Клиентом, признаётся Мастер, Карточка которого открыта Клиентом. Мастер оказывает услугу от своего имени, своими силами и под свою ответственность.

3.4. Площадка принимает оплату услуг Мастера, обеспечивает переписку Разбора, исчисляет сроки, рассматривает Споры и возвращает денежные средства в порядке раздела 9.

3.5. Площадка оказывает от своего имени и в качестве исполнителя следующие услуги Мастеру: размещение в Каталоге, предоставление Личного сайта на поддомене, предоставление ИИ-копии, продвижение и закупка трафика. Условия размещения в Каталоге, предоставления Личного сайта, предоставления ИИ-копии и продвижения установлены разделом 13.

3.6. Для обеспечения сделки Клиента с Мастером Площадка:

3.6.1. размещает Карточки Мастеров и обеспечивает подбор Мастера;

3.6.2. обеспечивает переписку Разбора, исчисляет сроки и контролирует их соблюдение;

3.6.3. принимает оплату, ведёт Баланс и исполняет возвраты в порядке раздела 9;

3.6.4. удерживает своё вознаграждение и выплачивает Мастеру причитающееся ему;

3.6.5. осуществляет модерацию, рассматривает жалобы и разрешает Споры между Клиентом и Мастером.

3.7.1. До оплаты на Карточке и на странице оформления заказа указывается имя, под которым Мастер работает на Площадке.

3.7.2. Полные сведения об исполнителе — фамилию, имя, отчество и сведения о его регистрации — Площадка обязана довести до Клиента в соответствии с пунктом 1.2 статьи 9 Закона о защите прав потребителей как владелец агрегатора информации о товарах (услугах). Отказ от этой обязанности по Договору не допускается.

3.7.3. Указанные сведения сообщаются Клиенту по его обращению в Поддержку или на адрес электронной почты, указанный в разделе 23, в течение 3 (трёх) рабочих дней.

3.7.4. Сведения, указанные в пункте 3.7.2, могут доводиться до Клиента также путём их размещения на Карточке и на странице оформления заказа.

3.8. Мастер ведёт приём самостоятельно, от своего имени и за свой счёт, а также самостоятельно исполняет свои налоговые обязанности. До 1 октября 2026 года Площадка не требует от Мастера подтверждённого статуса плательщика налога на профессиональный доход или индивидуального предпринимателя; с 1 октября 2026 года Площадка обязана проверять такой статус в соответствии с Федеральным законом от 31.07.2025 № 289-ФЗ «О платформенной экономике в Российской Федерации» (далее — Закон о платформенной экономике) (пункт 21.8). К отношениям Клиента и Мастера применяется Закон о защите прав потребителей; за раскрытие сведений о Мастере отвечает Площадка.

3.9. Сделки, совершённые Клиентом и Мастером вне Площадки, Площадкой не учитываются. По таким сделкам Площадка не получает оплату, не исчисляет сроки, не производит возврат денежных средств и не рассматривает Спор. Перевод отношений в личную переписку признаётся нарушением Договора и основанием для санкции к Мастеру, но не является основанием для возврата денежных средств, Площадкой не полученных.

3.10. Содержание Разбора относится к ответственности Мастера. Мастер отвечает за толкование, за данные им рекомендации и за форму, в которой они изложены. Решения, принимаемые Клиентом по итогам Разбора, Клиент принимает самостоятельно и отвечает за них самостоятельно.

3.11. Пределы ответственности Сторон установлены разделом 17. Ни одно условие Договора не сокращает права потребителя, установленные законом.

4. Порядок заключения договора и акцепт

4.1. Акцептом Оферты признаётся проставление Пользователем при регистрации двух отметок: первой — о принятии Оферты и об ознакомлении с Политикой, второй — о достижении 18 (восемнадцати) лет. Договор считается заключённым с момента проставления первой отметки. До

проставления обеих отметок Личный кабинет не открывается и заказы не оформляются.

4.2.1. Ни одна из отметок, указанных в пункте 4.1, не является согласием на обработку персональных данных.

4.2.2. Отдельное согласие на обработку персональных данных для регистрации и оформления заказов Площадка не запрашивает и запрашивать не вправе.

4.2.3. Адрес электронной почты, имя, история заказов и платежей обрабатываются на основании Договора в соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон № 152-ФЗ).

4.2.4. Согласие запрашивается отдельной формой и только в случаях, когда оно является основанием обработки.

4.2.5. Таким случаем является публикация Мастером Карточки и Личного сайта, для которой после регистрации запрашивается согласие на распространение персональных данных в соответствии со статьёй 10.1 Закона № 152-ФЗ (пункт 12.7).

4.2.6. Отказ Мастера дать такое согласие не влечёт закрытия Личного кабинета и не препятствует оформлению заказов.

4.2.7. Новостная рассылка Площадкой не ведётся; в случае её введения согласие на неё запрашивается отдельно.

4.3. При входе через Telegram отметки, указанные в пункте 4.1, не запрашиваются и Личный кабинет открывается без их проставления. В этом случае Оферта считается акцептованной первым действием Пользователя в Личном кабинете — заказом или пополнением Баланса. Требование о достижении 18 (восемнадцати) лет применяется ко всем Пользователям одинаково (пункт 6.2).

4.4. При регистрации по адресу электронной почты по каждой отметке отдельно сохраняются предмет отметки, дата и время её проставления и сетевой адрес, с которого она проставлена. Редакция Оферты, действовавшая на момент оплаты, устанавливается по дате оплаты.

4.5. Стороны в соответствии с частью 2 статьи 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» признают действия, совершённые в Личном кабинете под адресом электронной почты и паролем Пользователя либо через привязанный аккаунт Telegram, простой электронной подписью, равнозначной собственноручной подписи. Таким способом подписываются заказы, приёмка работы, заявки на вывод денежных средств и обращения. Подписантом признаётся владелец Личного кабинета — лицо, под адресом электронной почты и паролем которого либо под привязанным аккаунтом Telegram которого совершено действие.

4.6. Пользователь обязан сохранять пароль и доступ к привязанному аккаунту Telegram в тайне и не передавать их третьим лицам. При наличии подозрения, что доступ получен третьим лицом, Пользователь обязан немедленно сообщить об этом Площадке. До получения такого сообщения действия в Личном кабинете считаются совершёнными Пользователем.

4.7. Договор является договором присоединения: его условия принимаются целиком, отдельные пункты не согласовываются. Условия, подлежащие изучению до оплаты, изложены в разделах 6, 7, 8 и 9 — для Клиента и в разделах 13 и 14 — для Мастера.

5. Регистрация и учётная запись

5.1. Для регистрации Пользователь указывает адрес электронной почты и пароль. Имя, которым к Пользователю обращаются, указывается по его усмотрению. У учётной записи, созданной входом через Telegram, адрес электронной почты может отсутствовать. Иные сведения профиля Пользователь сообщает по своему усмотрению.

5.2. Отказ Пользователю в заключении Договора или в его исполнении по причине несообщения необязательных сведений не допускается в соответствии с частью 4 статьи 16 Закона о защите прав потребителей. При отказе Площадка письменно объясняет его причину в течение 7 (семи) календарных дней.

5.3. Уведомления о движении денежных средств — о начислениях, возвратах и выплатах — и об открытом Споре направляются Пользователю в обязательном порядке и отключению не подлежат.

5.4. Уведомления о заказах, о сообщениях в Разборе и о продажах ИИ-копии отключаются Пользователем в Личном кабинете. Отключение таких уведомлений не изменяет сроков, установленных разделом 8; контроль за их течением возлагается на Пользователя. Новостная рассылка Площадкой не ведётся, предложения Площадкой не рассылаются.

5.5. Письма направляются через сторонний почтовый сервис. При привязке Пользователем аккаунта Telegram уведомления направляются через серверы Telegram, расположенные за пределами Российской Федерации; передаются идентификатор чата Пользователя и текст уведомления, иные сведения не передаются. Пользователь вправе не привязывать аккаунт Telegram; направление писем на адрес электронной почты от такой привязки не зависит. Привлечённые Площадкой подрядчики названы в Политике.

5.6. Заявка Клиента на удаление учётной записи не принимается, пока имеются незакрытые Разборы или действующие бронирования; такие Разборы и бронирования подлежат завершению либо закрытию возвратом. Принятая заявка исполняется через 7 (семь) календарных дней. В течение этого срока доступ к Личному кабинету сохраняется и заявка может быть отменена Клиентом.

5.7. Перед удалением учётной записи Площадка сообщает Клиенту остаток Баланса. Внесённая предварительная оплата принадлежит Клиенту; удаление учётной записи не влечёт списания остатка Баланса и не прекращает права Клиента на него. Клиент вправе получить остаток Баланса до удаления учётной записи, а после удаления — по обращению на адрес электронной почты, указанный в разделе 23.

5.8. После удаления учётной записи Площадка уничтожает идентифицирующие сведения учётной записи — адрес электронной почты, пароль,

привязку аккаунта Telegram и имя. Обезличиванием такое уничтожение не признаётся: сведения, сообщённые Пользователем о себе, дата рождения и созданные им тексты сохраняются до истечения установленных для них сроков хранения. Состав сохраняемых сведений, сроки и основания хранения указаны в Политике.

5.9. Порядок прекращения Договора Мастером установлен пунктом 21.9.

6. Виды услуг и порядок их оказания

6.1. Формат оказания услуг

6.1.1. Услуги, оказываемые на Площадке, представляют собой информационно-развлекательный формат для лиц, достигших 18 (восемнадцати) лет. Такие услуги не являются медицинской, психологической, юридической или финансовой помощью.

6.1.2. Мастер не является врачом, психотерапевтом, адвокатом или финансовым советником. Наличие у Мастера соответствующего образования не изменяет качества, в котором он действует на Площадке. Разбор не заменяет приём специалиста и не является диагнозом, назначением, юридической консультацией или инвестиционной рекомендацией.

6.1.3. При ухудшении состояния здоровья Клиент обращается к врачу или психологу, а в экстренных случаях — в службу неотложной помощи. Разбор в такой ситуации помощи не оказывает, не заменяет лечения и не отменяет назначений.

6.1.4. Обязательство достичь результата по Договору не возникает. Ни Площадка, ни Мастер не гарантируют наступления предсказанного события, снятия «порчи», возвращения человека, заключения сделки или получения денежных средств. Оплате подлежит работа Мастера: затраченное время, применённый метод и подготовленный им текст. Наступление события в жизни Клиента предметом Договора не является.

6.1.5. Мастеру запрещается обещать результат. Утверждения о гарантированном возвращении близкого человека, о гарантированном снятии «порчи», о поступлении денежных средств в результате работы Мастера являются основанием для санкции вплоть до блокировки учётной записи. Мастеру запрещается запугивать Клиента, в том числе утверждениями о наличии «порчи» или «родового проклятия», об угрозе жизни Клиента в случае отказа от оплаты ритуала.

6.1.6. При обещании результата или запугивании Клиент вправе:

6.1.6.1. в Разборе перепиской и в Простом ответе — открыть Спор в Разборе; течение сроков приостанавливается, денежные средства остаются в Холде до принятия решения (раздел 19);

6.1.6.2. в Ответе ИИ-копии и в Мини-услуге, где Спор не предусмотрен, — обратиться в Поддержку; обращение рассматривается как жалоба, при подтверждении нарушения денежные средства возвращаются Клиенту решением Площадки, а к Мастеру применяется санкция по разделу 18;

6.1.6.3. если Разбор закрыт и Холд истёк, вследствие чего денежные средства перечислены Мастеру, — возврат производится решением Площадки.

6.1.7. Возврат по обращению исполняется в порядке пункта 9.3.2 и в срок, установленный пунктом 19.7.1.

6.1.8. Мастер и его ИИ-копия не вправе утверждать, что работа повлияет на течение болезни, заменит лечение или отменит назначение врача.

6.2. Возраст Пользователей

6.2.1. Площадка предназначена для лиц, достигших 18 (восемнадцати) лет. Проставлением отметки при регистрации Пользователь подтверждает достижение этого возраста.

6.2.2. При получении сообщения о пользовании Личным кабинетом несовершеннолетним либо при самостоятельном выявлении такого обстоятельства Площадка проводит проверку и прекращает доступ.

6.2.3. Персональные данные, которые Площадка вправе уничтожить, уничтожаются в срок не более 7 (семи) рабочих дней с даты подтверждения; уничтожение оформляется актом. Сохраняются записи, хранение которых обязательно в силу закона, — сведения о платежах и бухгалтерские документы.

6.2.4. Остаток Баланса возвращается законному представителю несовершеннолетнего по его заявлению на адрес электронной почты для обращений, указанный в разделе 23.

6.3. Виды услуг и цены (для Клиентов)

6.3.1. Клиенту предлагаются четыре формата услуг, указанные в пункте 6.3.2. Сеанс снят с продажи; условия по оплаченным Сеансам установлены пунктом 6.8. Исполнитель, цена и срок получения результата по каждому формату указываются до оплаты.

6.3.2. Форматы, исполнители, цены и сроки:

Формат	Исполнитель	Цена, рублей РФ	Срок
Разбор перепиской	Мастер лично	определяет Мастер в пределах 500–15 000	первый ответ — 1 час с оплаты
Простой ответ	Мастер лично	определяет Мастер в пределах 500–15 000	первый и единственный ответ — 1 час с оплаты
Ответ ИИ-копии	ИИ-копия Мастера	определяет Мастер в пределах 299–999	текст передаётся через 1 минуту после оплаты
Мини-услуги Личного сайта	ИИ-копия Мастера	определяет Мастер, от 99	от 2 до 20 минут в зависимости от услуги

6.3.3. Цену в границах, установленных пунктом 6.3.2, определяет Мастер; цена указывается на Карточке до оплаты. Цена фиксируется в момент заказа: последующее изменение цен Мастером на оплаченный заказ не распространяется.

6.4. Разбор перепиской (для Клиентов)

6.4.1. Клиент описывает вопрос объёмом от 10 (десяти) до 500 (пятисот) знаков и оплачивает работу. Мастер отвечает в установленный срок, далее Клиент и Мастер переписываются: сообщения Мастера — до 10 000 (десяти тысяч) знаков, сообщения Клиента — от 5 (пяти) до 500 (пятисот) знаков.

6.4.2. Мастер отвечает на каждое сообщение Клиента в течение 24 (двадцати четырёх) часов.

6.4.3. По завершении работы Мастер сдаёт её на проверку, а Клиент принимает работу либо возвращает её в работу в порядке раздела 8.

6.4.4. Время, в которое Клиент и Мастер обязаны находиться на связи, в этом формате не устанавливается.

6.4.5. Мастеру доступны имя Клиента, текст вопроса и поле «О себе» из профиля Клиента, если Клиент его заполнил. Адрес электронной почты, телефон и аккаунт Telegram Клиента Мастеру не передаются.

6.4.6. Переписка Разбора не фильтруется. Сведения, которые Клиент указал в сообщениях Разбора, в том числе номер телефона, адрес и ссылки на свои страницы, доступны Мастеру и хранятся вместе с перепиской (пункт 11.2.10).

6.4.7. Мастер обязан сдать работу в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты оплаты. На время Спора течение этого срока приостанавливается.

6.4.8. Если срок, установленный пунктом 6.4.7, истёк, а работа не сдана, Клиент вправе назначить новый срок, потребовать уменьшения цены либо отказаться от услуги и потребовать возврата уплаченного. За просрочку Клиенту причитается неустойка в размере 3 (трёх) процентов цены за каждый день просрочки в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей.

6.4.9. При отказе Клиента от услуги в случае, предусмотренном пунктом 6.4.8, Разбор закрывается возвратом по обращению Клиента в Поддержку.

6.5. Простой ответ (для Клиентов)

6.5.1. Простой ответ оказывается в формате «один вопрос — один ответ». Переписка в этом формате не предусмотрена, уточнения после ответа Мастера не принимаются.

6.5.2. Приёмка работы и открытие Спора производятся в порядке разделов 8 и 19.

6.6. Ответ ИИ-копии (для Клиентов)

6.6.1. Ответ ИИ-копии исполняет ИИ-копия Мастера. Данное обстоятельство помечается в Каталоге, на странице оформления заказа и в Разборе; снятие пометки Мастером не допускается.

6.6.2. Текст Разбора передаётся Клиенту один раз, уточнения не предусмотрены.

6.6.3. Сроком оказания услуги признаётся время готовности, указанное в пункте 6.3.2.

6.6.4. Прочие условия оказания услуги установлены разделом 10.

6.7. Мини-услуги Личного сайта (для Клиентов)

6.7.1. Мини-услуги оказываются на Личном сайте Мастера и исполняются его ИИ-копией. Цену определяет Мастер; цена не может быть ниже 99 (девяноста девяти) рублей РФ.

6.7.2. Цены и сроки по умолчанию:

Услуга	Сведения, сообщаемые Клиентом	Цена по умолчанию, рублей РФ	Готовность
Карта дня	не требуются	150	2 минуты
Да / Нет	закрытый вопрос	250	5 минут
Аркан года	дата рождения	400	10 минут
Расклад на неделю	вопрос по усмотрению Клиента	700	15 минут
Совместимость	две даты рождения	900	20 минут
Мини-матрица	дата рождения	900	20 минут

6.7.3. Время готовности, указанное в пункте 6.7.2, является сроком оказания услуги. Текст может быть сформирован ранее истечения этого срока; передача текста Клиенту производится по истечении времени готовности.

6.7.4. Денежные средства за Мини-услугу списываются в момент заказа. До передачи текста Клиент вправе отказаться от услуги и получить возврат в полном объёме по обращению в Поддержку. Такой отказ исполняется решением Площадки в порядке раздела 9.

6.7.5. Мини-услуги, для которых сообщаются две даты рождения, касаются отношений двух лиц.

6.7.6. Дата рождения второго лица используется исключительно для расчёта и Площадкой не сохраняется. Аркан рассчитывается Площадкой; поставщику модели передаётся рассчитанное число, а не дата рождения.

6.7.7. Заказывая такую Мини-услугу, Клиент заверяет Площадку о наличии у него права сообщить дату рождения второго лица. Получение разрешения второго лица относится к ответственности Клиента. При отсутствии такого права Клиент не заказывает Мини-услугу.

6.7.8. Заверение Клиента не является основанием обработки персональных данных и не освобождает Площадку от её обязанностей. Персональные данные второго лица получены не от него, и в соответствии с частью 3 статьи 18 Закона № 152-ФЗ обязанность уведомить его до начала обработки лежит на Площадке.

6.8. Сеансы (для Клиентов)

6.8.1. Новые Сеансы Площадка не продаёт с 14 августа 2026 года.

6.8.2. По оплаченному Сеансу Клиент вправе отказаться от услуги в любой момент.

6.8.3. При отказе Площадка удерживает фактически понесённые к моменту отказа расходы, представляет Клиенту их расчёт и возвращает остальную сумму. Обязанность доказать расходы лежит на Площадке; при отсутствии подтверждения возвращается вся уплаченная сумма.

6.8.4. При отказе менее чем за 24 (двадцать четыре) часа и более чем за 3 (три) часа до начала Сеанса удерживается не более половины цены. Удержание в размере, превышающем цену Сеанса, не допускается.

6.8.5. При отказе более чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала Сеанса возвращается вся уплаченная сумма.

6.8.6. Если Мастер не вышел на связь в течение 10 (десяти) минут после начала Сеанса, возвращается вся уплаченная сумма.

6.9. Результат услуги и сроки хранения

6.9.1. Результатом услуги в каждом формате является письменный текст в Личном кабинете Клиента.

6.9.2. Переписка Разбора и текст вопроса хранятся 90 (девяносто) дней после закрытия Разбора, после чего удаляются: в рабочей базе данных они не сохраняются и восстановлению из неё не подлежат.

6.9.3. Ответ ИИ-копии хранится 90 (девяносто) дней с даты заказа, поскольку этот формат закрывается в момент передачи текста.

6.9.4. Условия о резервных копиях изложены в Политике.

6.9.5. Требование по недостаткам работы предъявляется в течение 2 (двух) лет (пункт 8.5.2). По истечении срока хранения, установленного пунктом 6.9.2, переписка Разбора недоступна Клиенту и Площадке. Сохранение текста Разбора за пределами Площадки обеспечивается Клиентом самостоятельно. Сроки хранения указаны в Политике.

7. Стоимость услуг и порядок расчётов (для Клиентов)

7.1. Баланс и Звёзды

7.1.1. Баланс Клиента ведётся в Звёздах. 1 (одна) Звезда равна 1 (одному) рублю РФ. Курс установлен Договором, изменению не подлежит и на приобретённые Звёзды не распространяется.

7.1.2. Цены на Площадке указываются в рублях РФ. Звёзды списываются в количестве, равном цене в рублях РФ.

7.1.3. Пополнение Баланса признаётся предварительной оплатой услуг Мастеров. Каждое списание с Баланса производится в пользу конкретного исполнителя.

7.1.4. Звёзды не являются электронными денежными средствами, цифровой валютой и средством расчётов между физическими лицами. Звёзды являются формой учёта предварительной оплаты Клиента. Проценты на остаток Баланса не начисляются.

7.2. Пополнение Баланса

7.2.1. Сумма одного пополнения Баланса составляет от 100 (ста) до 100 000 (ста тысяч) рублей РФ.

7.2.2. Баланс пополняется банковской картой и через Систему быстрых платежей.

7.2.3. Реквизиты банковской карты Клиент вводит на стороне платёжного провайдера. Площадка реквизиты банковской карты не получает и не хранит.

7.2.4. Платёжному провайдеру передаются сумма платежа, идентификатор платежа, внутренний номер учётной записи Клиента, назначение платежа «Пополнение баланса Аркана» и адрес возврата на Сайт. Имя, адрес электронной почты и номер телефона Клиента платёжному провайдеру не передаются.

7.3. Кассовые чеки

7.3.1. Кассовый чек на пополнение Баланса формируется в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации» и направляется на адрес электронной почты Клиента. При отсутствии в учётной записи адреса электронной почты чек размещается в Личном кабинете в сведениях о соответствующем платеже.

7.3.2. При оплате Звёздами конкретной работы кассовый чек на неё формируется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.3.3. Запись об операции в Личном кабинете — сумма, дата, способ оплаты и номер — кассовый чек не заменяет и используется при обращении в Поддержку и в банк.

7.4. Приобретённые и начисленные Звёзды

7.4.1. Приобретённые Звёзды принадлежат Клиенту до момента оплаты ими конкретной работы. Срок действия Звёзд не устанавливается. Звёзды не списываются по истечении времени и не обесцениваются.

7.4.2. Передача Звёзд на другую учётную запись и их продажа третьим лицам не допускаются.

7.4.3. Звёзды, начисленные Клиенту решением Площадки, отображаются на Балансе отдельно от приобретённых Звёзд. Начисленными Звёздами заказ не оплачивается; оплата заказа производится приобретёнными Звёздами. Начисленные Звёзды денежными средствами не возвращаются; требование о возврате распространяется на приобретённые Звёзды.

7.5. Вознаграждение Площадки

7.5.1. Из цены, уплаченной Клиентом, Площадка удерживает 15 (пятнадцать) процентов в качестве вознаграждения посредника. Остальная сумма причитается Мастеру.

7.5.2. Вознаграждение Площадки к цене не прибавляется. Клиент уплачивает сумму, указанную на Карточке.

7.5.3. Применяется ставка вознаграждения, действующая на момент закрытия Разбора. К проведённым расчётам изменение ставки не применяется.

7.6. Отмена платежа по требованию Клиента

7.6.1. При отмене банком платежа по требованию Клиента денежные средства возвращаются Клиенту, а Площадка списывает с Баланса Звёзды, полученные за этот платёж, и уведомляет об этом Клиента с указанием платежа и суммы.

7.6.2. При недостаточности Звёзд на Балансе Площадка приостанавливает совершение новых покупок. Полное прекращение доступа к учётной записи по этому основанию не производится: Личный кабинет, переписка и оплаченные Разборы остаются доступными Клиенту.

7.6.3. Ограничение, предусмотренное пунктом 7.6.2, снимается по обращению Клиента, направленному в Поддержку на адрес электронной почты для обращений. Площадка сообщает Клиенту сумму, подлежащую восстановлению, и снимает ограничение после её восстановления.

7.6.4. Работа Мастеров, выполненная к моменту отмены платежа, оплачивается Площадкой.

7.6.5. Если платёж совершён без согласия Клиента, обращение Клиента рассматривает сотрудник Поддержки.

8. Сроки оказания услуги и приёмка (для Клиентов)

8.1. Сроки Разбора перепиской и Простого ответа

8.1.1. Оплата заказа не влечёт перечисления денежных средств Мастеру: Звёзды помещаются в Холд на Балансе Клиента и перечисляются Мастеру при закрытии Разбора.

8.1.2. Сроки и последствия их истечения:

Обстоятельство	Срок	Последствие истечения срока
Первый ответ Мастера	1 (один) час с момента оплаты	заказ отменяется, Звёзды возвращаются в полном объёме без обращения Клиента
Ответ Мастера на каждое сообщение Клиента	24 (двадцать четыре) часа	просрочка; Клиенту становится доступна функция «Забрать деньги»
Срок, предоставляемый Мастеру после первой просрочки	3 (три) календарных дня	при отсутствии ответа Площадка возвращает денежные средства Клиенту
Проверка сданной работы Клиентом	3 (три) календарных дня	Разбор закрывается автоматически, работа считается принятой, денежные средства перечисляются Мастеру
Молчание Клиента в Разборе, если очередной ответ ожидается от Клиента	3 (три) календарных дня	Разбор закрывается автоматически, денежные средства перечисляются Мастеру

8.2. Порядок применения значений сроков

8.2.1. Значения, указанные в пункте 8.1.2, являются значениями по умолчанию и относятся к параметрам Площадки. Течение каждого срока отображается в Разборе.

8.2.2. Срок первого ответа фиксируется в момент оплаты. Прочие сроки исчисляются по значениям, действующим на момент, когда соответствующий срок начинает течь.

8.2.3. Молчание Клиента в Разборе, если очередной ответ ожидается от него (пункт 8.1.2), влечёт закрытие Разбора в следующем порядке:

8.2.3.1. при молчании Клиента в течение 3 (трёх) календарных дней Площадка направляет Клиенту напоминание и предлагает Мастеру сдать работу;

8.2.3.2. Разбор закрывается автоматически после того, как Мастер отметил работу готовой, и по истечении 3 (трёх) календарных дней, предоставленных Клиенту на проверку;

8.2.3.3. если работа не сдана, Разбор закрывается с возвратом денежных средств Клиенту.

8.3. Сроки в форматах Ответа ИИ-копии и Мини-услуг

8.3.1. Сроком оказания услуги в форматах Ответа ИИ-копии и Мини-услуги признаётся время готовности, указанное в пунктах 6.3.2 и 6.7.2.

8.3.2. Если формирование Ответа ИИ-копии не завершено в течение 15 (пятнадцати) минут, заказ отменяется Площадкой, а денежные средства возвращаются в порядке пункта 9.1.

8.4. Приёмка работы

8.4.1. Работу принимает Клиент. Мастер вправе отметить Разбор готовым; закрыть Разбор Мастер не вправе.

8.4.2. Клиент вправе указать, что вопрос остался без ответа; в этом случае Разбор возвращается в работу.

8.4.3. Если в течение 3 (трёх) календарных дней после сдачи работы Клиент не направил ответ, работа считается принятой, а Разбор закрывается автоматически.

8.4.4. Разбор закрывается автоматически также в случае молчания Клиента в Разборе, если очередной ответ ожидается от него (пункт 8.1.2), с учётом пункта 8.2.3.

8.5. Требования по недостаткам работы и по нарушению сроков

8.5.1. Приёмка работы не лишает Клиента права предъявить требования по её недостаткам.

8.5.2. Требование по недостаткам работы предъявляется в Поддержку, в том числе после закрытия Разбора, в течение 2 (двух) лет со дня сдачи работы.

8.5.3. При нарушении Мастером срока оказания услуги или при недостатках работы Клиент вправе потребовать безвозмездного повторного оказания услуги, уменьшения цены либо отказаться от услуги и потребовать возврата уплаченного в соответствии с Законом о защите прав потребителей. Клиент вправе требовать неустойку за просрочку в размере 3 (трёх) процентов цены за каждый день просрочки в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, а также возмещения убытков и компенсации морального вреда.

8.5.4. Спор (раздел 19) имеет два исхода: возврат денежных средств Клиенту в полном объёме либо признание работы выполненной. Требования об уменьшении цены, о неустойке за просрочку и о возмещении убытков предъявляются отдельным обращением в Поддержку и рассматриваются в срок, установленный пунктом 19.7.1, — в части требования об уменьшении цены, и пунктом 19.7.2 — в части требований о неустойке и о возмещении убытков.

8.5.5. Присуждённые Клиенту суммы Площадка выплачивает самостоятельно и производит расчёты с Мастером в порядке пункта 14.5. Если требование адресовано Мастеру как исполнителю, Площадка сообщает Клиенту сведения о Мастере в порядке пункта 3.7.

8.5.6. Денежные средства за заказ Клиент уплачивает Площадке. Если Мастер не оказал услугу в срок и Клиент отказался от заказа, возврат производит Площадка независимо от того, произведены ли расчёты с Мастером.

8.5.7. Срок хранения переписки Разбора установлен пунктом 6.9.2, последствия его истечения — пунктом 6.9.5.

9. Отказ от услуги и возврат денежных средств (для Клиентов)

9.1. Возврат без обращения Клиента

9.1.1. Денежные средства возвращаются Клиенту без его обращения в следующих случаях:

9.1.1.1. Мастер не ответил в течение 1 (одного) часа с момента оплаты: заказ отменяется, Звёзды возвращаются в полном объёме;

9.1.1.2. Мастер допустил просрочку ответа в Разборе: Мастеру предоставляется срок на устранение просрочки, а Клиенту становится доступна функция «Забрать деньги», при использовании которой возврат производится немедленно и в полном объёме. Если предоставленный Мастеру срок истёк, а ответ не поступил, Площадка производит возврат самостоятельно;

9.1.1.3. Мастер отказался от заказа: возврат производится в размере 100 (ста) процентов уплаченного в любой момент. Убытки, причинённые Клиенту отказом Мастера, возмещаются по обращению Клиента в Поддержку;

9.1.1.4. формирование Ответа ИИ-копии не завершено в течение 15 (пятнадцати) минут: Площадка отменяет заказ и производит возврат самостоятельно.

9.2. Отказ Клиента от услуги

9.2.1. До первого сообщения Мастера отказ от услуги заявляется Клиентом в Разборе. Денежные средства возвращаются в полном объёме немедленно.

9.2.2.1. После начала работы Мастера Клиент вправе отказаться от услуги в соответствии со статьёй 32 Закона о защите прав потребителей. Отказ заявляется обращением в Поддержку.

9.2.2.2. Площадка возвращает уплаченное за вычетом фактически понесённых расходов, которыми признаётся вознаграждение Мастера за выполненную к моменту отказа часть работы.

9.2.2.3. Размер расходов определяет сотрудник Поддержки на основании переписки Разбора; Клиенту сообщаются сумма и её расчёт.

9.2.2.4. Если Мастер не направил ни одного сообщения, возвращается вся уплаченная сумма.

9.2.2.5. Денежные средства перечисляются в течение 10 (десяти) календарных дней с даты обращения.

9.2.2.6. Из суммы, причитающейся Мастеру, Площадка удерживает своё вознаграждение по ставке пункта 7.5.1; сумма, возвращаемая Клиенту, удержаниям не подлежит.

9.2.2.7. Возражения против расчёта рассматриваются в порядке раздела 19.

9.2.3. Денежные средства за Ответ ИИ-копии и за Мини-услугу списываются в момент заказа, поскольку оказание услуги начинается немедленно. До передачи текста Клиент вправе отказаться от услуги по обращению в Поддержку; денежные средства возвращаются в полном объёме.

9.3. Возвраты, исполняемые автоматически и по обращению Клиента

9.3.1. Автоматически и немедленно исполняются возвраты полных сумм Звёздами: по заказу, не принятому Мастером в течение 1 (одного) часа, при просрочке Мастера, при отказе Мастера от заказа, при незавершённом формировании Ответа ИИ-копии и при отказе Клиента до первого сообщения Мастера.

9.3.2. Прочие возвраты исполняет сотрудник Поддержки по обращению Клиента в срок, установленный пунктом 19.7.1. К ним относятся: частичный возврат при отказе после начала работы, возврат по жалобе в форматах, где Спор не предусмотрен, возврат остатка Баланса, возврат на банковскую карту, уменьшение цены, возврат за Тариф и за неисполненную часть Пакета продвижения.

9.4. Способ возврата

9.4.1. Возврат производится Звёздами на Баланс. Такой возврат исполняется немедленно и не требует обращения Клиента.

9.4.2. Клиент вправе потребовать возврата денежных средств тем способом, которым производилась оплата. Такой возврат исполняется в течение 10 (десяти) календарных дней с даты требования.

9.4.3. Право требовать возврата денежными средствами распространяется и на неизрасходованный остаток Баланса.

10. Услуги, оказываемые с применением автоматизированной обработки, и передача запроса стороннему поставщику

10.1. Исполнение Разбора ИИ-копией

10.1.1. Ответ ИИ-копии и Мини-услуги исполняет программа, обученная Мастером на Образцах и настроенная им с учётом его практики.

10.1.2. Исполнение услуги ИИ-копией помечается во всех местах, где услуга предлагается Клиенту. Снятие пометки Мастером невозможно.

10.1.3. За содержание Ответа ИИ-копии Мастер отвечает в том же объёме, как если бы текст был написан им лично. Мастер загружает свои тексты и задаёт манеру речи, методы и границы тем; Ответ ИИ-копии формулируется алгоритмом в манере Мастера.

10.1.4. Вопрос Клиента и Разбор Клиента Площадка для обучения ИИ-копий не использует. Действия, совершаемые с ними поставщиком модели, указаны в Политике.

10.1.5. Мастер вправе обучать ИИ-копию на Образцах при условии их обезличивания в порядке пункта 12.8.

10.2. Сведения, доступные Мастеру и сотрудникам Площадки

10.2.1. В формате Ответа ИИ-копии Мастеру не доступны имя Клиента, текст вопроса и текст ответа ИИ-копии. Мастеру доступны сведения о продаже услуги, о сумме начисления и об источнике заказа — Личный сайт или Каталог.

10.2.2. Сотруднику Площадки, наделённому правом модерации ИИ-копий, доступны начало вопроса Клиента и Ответ ИИ-копии в полном объёме. Такой доступ предоставляется для рассмотрения жалоб на ИИ-копии и контроля соблюдения установленных ограничений. Каждое обращение к Разбору фиксируется в журнале с указанием сотрудника и времени.

10.3. Обязательства Площадки в отношении ИИ-копии

10.3.1. Площадка отвечает за запуск ИИ-копии, за наличие пометки, за работу ИИ-копии в границах, заданных Мастером, и за соблюдение двух правил, снятие которых Мастером невозможно: ИИ-копия не обещает гарантированного исхода и прекращает Разбор, если Клиент сообщает о намерении причинить себе вред.

10.3.2. За содержание Ответа ИИ-копии Площадка не отвечает.

10.3.3. Выдача Ответа ИИ-копии за ответ Мастера запрещена и является основанием для санкции по разделу 18. Сообщение Клиента о таком нарушении рассматривается Поддержкой.

10.4. Темы, в которых ИИ-копия отказывается от ответа

10.4.1. Границы тем задаёт Мастер в настройках ИИ-копии. По умолчанию установлен отказ от ответа в вопросах о здоровье и диагнозах, о смерти и сроке жизни, о беременности и зачатии, о «порче» без запроса Клиента, о приворотах и воздействиях на чужую волю.

10.4.2. Мастер вправе снять любое из установленных по умолчанию ограничений и установить дополнительные, вследствие чего набор тем у конкретного Мастера может отличаться.

10.4.3. Правила, предусмотренные пунктом 10.3.1, Мастер снять не вправе.

10.4.4. Мастер вправе отказаться от Разбора по отдельным темам. Набор ограничений Мастера может отличаться от ограничений его ИИ-копии и Площадке заранее не известен.

10.5. Порядок формирования расклада и расчётов

10.5.1. Карты для Разбора формирует сервер Площадки; поставщик модели в формировании карт не участвует. Случайное число, по которому формируется расклад (далее — зерно), и его отпечаток фиксируются до обращения к поставщику модели и хранятся вместе с Разбором.

10.5.2. Зерно и отпечаток сообщаются Клиенту по его обращению в Поддержку.

10.5.3. Расчёты по дате рождения — аркан года, матрица, совместимость — производит сервер Площадки.

10.6. Передача запроса стороннему поставщику модели

10.6.1. Текст ответа готовит сторонний поставщик модели, серверы которого расположены за пределами Российской Федерации.

10.6.2. Поставщику модели передаются вопрос Клиента, имя Клиента, сформированные карты и результаты расчётов по дате рождения. Адрес электронной почты, номер телефона и платёжные данные не передаются.

10.6.3. Передача, предусмотренная пунктом 10.6.2, является трансграничной передачей персональных данных в значении статьи 12 Закона № 152-ФЗ, необходимой для исполнения заказа Клиента, и производится на основании Договора. Отдельное согласие на такую передачу не запрашивается, вследствие чего её отзыв отдельно от Договора не производится.

10.6.4. Клиент вправе не допустить передачу, отказавшись от заказа Ответа ИИ-копии и Мини-услуг. Разбор перепиской с Мастером оказывается без такой передачи.

10.6.5. Наименование поставщика модели, страна обработки и действия, совершаемые поставщиком модели с содержанием запросов, указаны в Политике.

11. Права и обязанности Клиента (для Клиентов)

11.1. Права Клиента

11.1.1. Клиент вправе выбрать Мастера и заказать услугу в любом из форматов, предусмотренных разделом 6.

11.1.2. Клиент вправе получить сведения об исполнителе в порядке пункта 3.7.

11.1.3. Клиент вправе принять работу или вернуть её в работу в порядке раздела 8.

11.1.4. Клиент вправе отказаться от услуги и потребовать возврата денежных средств в порядке раздела 9.

11.1.5. Клиент вправе открыть Спор и обратиться в Поддержку в порядке раздела 19.

11.1.6. Клиент вправе оставить отзыв в порядке раздела 16.

11.1.7. Клиент вправе отключить уведомления, предусмотренные пунктом 5.4, и удалить учётную запись в порядке пунктов 5.6–5.8.

11.1.8. Клиент вправе осуществлять права субъекта персональных данных в порядке пункта 19.8.

11.2. Обязанности Клиента

Клиент не вправе:

- 11.2.1. пользоваться Площадкой до достижения 18 (восемнадцати) лет;
- 11.2.2. допускать оскорбления и запугивание в отношении Мастеров и требовать от Мастера личных контактных данных;
- 11.2.3. переводить отношения с Мастером в личную переписку и производить оплату в обход Площадки;
- 11.2.4. требовать от Мастера медицинских, юридических и финансовых консультаций: такие услуги на Площадке не оказываются;
- 11.2.5. указывать в вопросе и в сообщениях Разбора диагноза, сведения о состоянии здоровья, о вероисповедании и об интимной жизни — свои и третьих лиц (пункт 15.2);
- 11.2.6. создавать несколько учётных записей для получения скидок и вознаграждений;
- 11.2.7. публиковать персональные данные третьих лиц и переписку;
- 11.2.8. размещать противоправные, оскорбительные и мошеннические материалы;
- 11.2.9. совершать действия, направленные на обход технических ограничений Площадки, на автоматизацию заказов и на искажение показателей.
- 11.2.10. Переписка Разбора не фильтруется. Контактные данные, указанные Клиентом в сообщениях Разбора, становятся доступны Мастеру и хранятся вместе с перепиской (пункт 6.4.6). Последствия указания таких сведений относятся к ответственности Клиента.

11.3. Заверения Клиента

- 11.3.1. Клиент отвечает за достоверность сведений, которые он сообщает о себе.
- 11.3.2. Заказывая Мини-услугу, для которой сообщаются две даты рождения, Клиент заверяет Площадку о наличии у него права сообщить дату рождения второго лица (пункт 6.7.7).
- 11.3.3. Решения, принимаемые Клиентом по итогам Разбора, и их последствия относятся к ответственности Клиента.

12. Права и обязанности Мастера (для Мастеров)

12.1. Общие условия работы Мастера

- 12.1.1. Личный кабинет Мастера предоставляется бесплатно: создание учётной записи, подготовка Карточки и пользование функциями Личного кабинета до приобретения Тарифа оплаты не требуют. Оплате подлежит Тариф (раздел 13).
- 12.1.2. Договор с Мастером заключается в электронной форме в порядке раздела 4.
- 12.1.3. Мастером является физическое лицо, достигшее 18 (восемнадцати) лет, ведущее приём самостоятельно.
- 12.1.4. Площадка не устанавливает Мастеру график работы, не назначает ему Клиентов и не проверяет содержание его практики. Мастер

самостоятельно решает, принимать ли заказ, самостоятельно определяет цену в границах пункта 6.3.2 и отвечает за содержание своих высказываний.

12.2. Права Мастера

12.2.1. Мастер вправе определять цену своих услуг в границах, установленных пунктами 6.3.2 и 6.7.1.

12.2.2. Мастер вправе отказаться от заказа; последствия отказа установлены пунктом 9.1.1.3.

12.2.3. Мастер вправе открыть Спор по начатой работе в порядке раздела 19.

12.2.4. Мастер вправе настраивать ИИ-копию в пределах пунктов 10.3.1 и 10.4.

12.2.5. Мастер вправе публично ответить на отзыв в порядке пункта 16.3.

12.2.6. Мастер вправе снять Карточку и Личный сайт с публикации в порядке пункта 12.7.

12.2.7. Мастер вправе подать заявку на вывод денежных средств в порядке пункта 14.4 и возразить против отчёта, штрафа и санкции в порядке пунктов 14.1, 14.5 и 18.5.

12.3. Обязанности Мастера

Мастер не вправе:

12.3.1. обещать результат, в том числе гарантированное наступление события, снятие «порчи» и приворот;

12.3.2. запугивать Клиента, в том числе утверждениями о порче, проклятии, смерти и беде в семье;

12.3.3. навязывать Клиенту доплаты, ритуалы и срочные обряды сверх оплаченной цены;

12.3.4. переводить отношения с Клиентом в личную переписку и принимать оплату в обход Площадки;

12.3.5. выдавать Ответ ИИ-копии за свой ответ и снимать пометку об исполнении услуги ИИ-копией;

12.3.6. указывать в Карточке недостоверные сведения об опыте, образовании и регалиях;

12.3.7. устанавливать диагнозы, отменять назначения врача и обещать исцеление;

12.3.8. выносить данные Клиента за пределы Площадки, хранить их у себя и использовать в собственных рассылках;

12.3.9. перепродавать доступ к Личному кабинету и передавать его третьим лицам;

12.3.10. размещать противоправные, оскорбительные и мошеннические материалы, публиковать персональные данные третьих лиц, в том числе полученные в Разборах, и совершать действия, направленные на обход технических ограничений Площадки, на автоматизацию заказов и на искажение показателей.

12.3.11. Мастер обязан соблюдать сроки, установленные разделом 8, и отвечать на сообщения Клиента.

12.4. Реквизиты Мастера и установление личности

12.4.1. Заявка на вывод денежных средств исполняется на банковскую карту, оформленную на имя Мастера.

12.4.2. Имя и ИНН Мастера принимаются Площадкой на основании сведений, сообщённых Мастером.

12.4.3. С 1 октября 2026 года Площадка обязана проверять сведения о Мастере через государственные информационные системы (пункт 21.8); с этой даты такая проверка является условием первой выплаты.

12.4.4. Сведения о Мастере как об исполнителе Площадка сообщает Клиенту в случаях, предусмотренных пунктами 3.7 и 12.7.8.

12.5. Налоговый статус Мастера

12.5.1. До наступления условия выплаты, предусмотренного пунктом 12.5.3, Площадка не требует от Мастера подтверждённого статуса плательщика налога на профессиональный доход, установленного Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход»» (далее — Закон № 422-ФЗ), ИНН сообщается Мастером по его усмотрению, а отсутствие статуса исполнение выплаты не задерживает. Статус отмечается Площадкой по заявлению Мастера и по данным открытого реестра Федеральной налоговой службы.

12.5.2. Налоговым агентом по доходам Мастера, имеющего статус плательщика налога на профессиональный доход или индивидуального предпринимателя, Площадка не является.

12.5.3. С 1 октября 2026 года Площадка обязана проверять налоговый статус Мастера через государственные информационные системы до начала работы. С этой даты ИНН и подтверждённый статус являются условием выплаты; о наступлении этого условия Площадка предупреждает отдельно и предоставляет срок на оформление статуса (пункт 21.8). Порядок удержаний при выплате Мастеру, не имеющему такого статуса, определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации (пункт 14.4.11).

12.5.4. Мастер обязан сообщить Площадке об утрате статуса плательщика налога на профессиональный доход в день её наступления, в том числе при превышении годового лимита дохода в 2 400 000 (два миллиона четыреста тысяч) рублей РФ.

12.5.5. До восстановления статуса заявка на вывод денежных средств не исполняется. Денежные средства при этом остаются принадлежащими Мастеру, не списываются и выводятся после восстановления статуса.

12.5.6. Площадка вправе проверять статус Мастера по открытому реестру Федеральной налоговой службы в любой момент.

12.6. Кассовые чеки и отчётность Мастера

12.6.1. Доходом Мастера по налогу на профессиональный доход признаётся полная цена услуги, уплаченная Клиентом. Вознаграждение Площадки и удержанный штраф налоговую базу не уменьшают, поскольку расходы по этому режиму налогообложения не учитываются.

12.6.2. Исключение из пункта 12.6.1 составляют выкупы Площадки по направлениям «личный сайт» и «ИИ-копия»: Площадка приобретает услугу по цене за вычетом вознаграждения, и ценой сделки признаётся сумма, поступившая Мастеру (пункт 13.6.4).

12.6.3. Доход признаётся полученным в последний день месяца, в котором Разбор закрыт и денежные средства за него стали начислением Мастера. Дата пополнения Клиентом Баланса, дата вывода денежных средств на банковскую карту и течение Холда на эту дату не влияют.

12.6.4. Ставка налога на профессиональный доход составляет 4 (четыре) процента по расчётам с физическими лицами и 6 (шесть) процентов по расчётам с организациями и индивидуальными предпринимателями. По заказам, оплачиваемым Площадкой, покупателем является Площадка (пункт 13.6.15).

12.6.5. Кассовую технику при приёме денежных средств за услуги Мастера Площадка не применяет.

12.6.6. Мастер самостоятельно формирует чек в приложении «Мой налог» по каждому расчёту и самостоятельно передаёт сведения о расчётах, произведённых через посредника, не позднее 9-го числа месяца, следующего за месяцем расчёта, в соответствии с частью 3 статьи 14 Закона № 422-ФЗ. Вывод денежных средств, принадлежащих Мастеру, основанием для формирования чека не является.

12.6.7. Площадка отображает в Личном кабинете даты и суммы, по которым производится расчёт, и отчётность за Мастера не представляет. Ответственность за непереданные сведения о расчётах в виде штрафа в размере 20 (двадцати) процентов суммы расчёта, установленного статьёй 129.13 Налогового кодекса Российской Федерации, несёт Мастер.

12.6.8. При возврате денежных средств Клиенту расчёт отменяется. Мастер обязан аннулировать сформированный по этому Разбору чек в приложении «Мой налог». Возвраты отображаются в ленте операций отдельной строкой с указанием даты и суммы.

12.7. Публичность Карточки и Личного сайта

12.7.1. Карточка в Каталоге и Личный сайт являются распространением персональных данных Мастера неограниченному кругу лиц: имени, фотографии, стажа, методов, сведений о практике, оценок и статистики ответов. Обе страницы находятся в открытом доступе, в том числе для индексирования поисковыми системами.

12.7.2. Согласие на распространение персональных данных Мастер даёт отдельной формой до первой публикации и указывает в ней, какие сведения подлежат распространению и какие запреты он устанавливает.

12.7.3. В течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения согласия Площадка публикует рядом с Карточкой сведения об условиях обработки и о запретах, установленных Мастером.

12.7.4. Согласие на распространение персональных данных и его отзыв подаются в том числе через информационную систему Роскомнадзора.

12.7.5. Мастер вправе снять Карточку и Личный сайт с публикации в Личном кабинете. Снятие Карточки с публикации исключает её из Каталога, но не прекращает поступление заказов по прямой ссылке, с Личного сайта и к ИИ-копии Мастера. Для прекращения продаж Мастер отключает услуги в Личном кабинете либо обращается в Поддержку.

12.7.6. Согласие на распространение персональных данных отзывается в любой момент письменным обращением. Публикация снимается Площадкой в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты обращения, если она не снята Мастером ранее. Оплаченные Разборы Мастер завершает в любом случае.

12.7.7. Оценка по отзывам, число закрытых Разборов за последние 30 (тридцать) дней, средняя скорость первого ответа за последние 90 (девяносто) дней и отметка «сейчас на связи» отображаются в Каталоге и участвуют в сортировке (пункт 13.1).

12.7.8. Если Клиент предъявляет претензию или обращается в суд, Площадка обязана раскрыть ему сведения об исполнителе. Отказ от этой обязанности по Договору не допускается. О каждом раскрытии Площадка уведомляет Мастера.

12.8. Данные Клиента и Образцы для обучения ИИ-копии

12.8.1. Сведения о Клиенте, полученные Мастером в Разборе, Мастер обрабатывает по поручению Площадки и в её целях. Поручение включает сбор, запись, хранение, использование и уничтожение сведений, сообщённых Клиентом в Разборе, исключительно для оказания услуги по этому Разбору.

12.8.2. Мастер обязан сохранять указанные сведения в тайне, соблюдать требования к защите персональных данных, установленные статьёй 19 Закона № 152-ФЗ, не передавать их третьим лицам, не выносить за пределы Площадки, не хранить их вне Площадки и не использовать в собственных рассылках.

12.8.3. Доступ Мастера к переписке Разбора прекращается вместе с закрытием Разбора. Копии переписки у Мастера не сохраняются.

12.8.4. Перед Клиентом за соблюдение условий пунктов 12.8.1–12.8.3 отвечает Площадка, перед Площадкой — Мастер.

12.8.5. ИИ-копию Мастер обучает на Образцах. Загрузке подлежат Образцы, по которым Клиента установить невозможно: без имени, контактных данных, дат и обстоятельств, указывающих на конкретное лицо. Обезличивание Образцов является обязанностью Мастера.

12.8.6. Площадка не обязана проверять содержание Образцов и передаёт Образцы поставщику модели, в том числе за пределы Российской Федерации.

12.8.7. Перед Клиентом за передачу его персональных данных поставщику модели отвечает Площадка. Площадка вправе проверить любой

Образец, снять его и удалить из настроек ИИ-копии, применить к Мастеру санкцию по разделу 18 и взыскать с него понесённые расходы.

12.9. Уведомления Мастера

12.9.1. Уведомления о заказах направляются Мастеру на адрес электронной почты и в Telegram.

12.9.2. Уведомления в Telegram направляются получателю за пределами Российской Федерации: передаются идентификатор чата и текст уведомления. Такая передача является трансграничной и производится на основании Договора; условия передачи указаны в Политике.

12.9.3. Привязка учётной записи к боту Площадки в Telegram и использование функций бота осуществляются при условии подписки на чат Площадки в Telegram.

12.9.4. Уведомления о заказах отключаются в Личном кабинете с помощью настройки «Разборы». Отключение уведомлений не изменяет срока первого ответа в 1 (один) час и срока ответа в Разборе в 24 (двадцать четыре) часа; контроль за их течением возлагается на Мастера.

12.9.5. По Разбору, срок ответа по которому нарушен, денежные средства возвращаются Клиенту в порядке пункта 9.1.1.2. Такой Разбор учитывается в средней скорости первого ответа, отображаемой в Карточке, и является основанием для применения санкции по разделу 18.

13. Тарифы и продвижение

13.1. Каталог и порядок выдачи

13.1.1. Порядок Карточек в списке определяет алгоритм по данным о работе Мастера. Позиция в этом порядке не продаётся.

13.1.2. В Каталоге предусмотрены вкладки:

13.1.2.1. «Топ» — Мастера, по которым действует обязательство выкупа по направлению «каталог»; такое обязательство возникает при покупке Пакета продвижения и при покупке места в Каталоге (пункт 13.3.5);

13.1.2.2. «Все мастера» — полная выдача;

13.1.2.3. «Сейчас на связи» — Мастера, входившие на Площадку в последние 15 (пятнадцать) минут;

13.1.2.4. «Новые» — Карточки, опубликованные за последние 14 (четыренадцать) дней.

13.1.3. Вкладка «Топ» является платным размещением. При отсутствии заданных Клиентом условий поиска Каталог открывается на этой вкладке.

13.1.4. Сортировка «Рекомендуем» применяется по умолчанию и определяется тремя показателями в следующем порядке приоритета: оценка по отзывам, число закрытых Разборов за последние 30 (тридцать) дней, средняя скорость первого ответа за последние 90 (девяносто) дней. Дополнительно доступны сортировки по оценке, по скорости ответа и по цене.

13.1.5. В расчёт порядка выдачи принимаются данные о работе Мастера: оценка по отзывам, число закрытых Разборов за последние 30 (тридцать) дней и средняя скорость первого ответа за последние 90 (девяносто) дней.

Время последнего входа на порядок выдачи не влияет и учитывается при формировании вкладки «Сейчас на связи». Данные Клиентов в ранжировании не используются. Правила применения рекомендательных технологий размещены на отдельной странице, ссылка на которую приведена в нижней части Сайта.

13.1.6. Карточки Мастеров, к которым применено понижение в выдаче, помещаются в конец списка при любой сортировке на весь срок санкции. Иные перестановки в органической выдаче не производятся.

13.1.7. Разборы, выкупленные Площадкой по Пакетам продвижения (пункт 13.6), в число закрытых Разборов на Карточке не включаются; при расчёте средней скорости первого ответа такие Разборы учитываются.

13.2. Витринные блоки и страница «Спросить Аркану»

13.2.1. Витринные блоки «Выбор площадки» — 3 (три) места в Каталоге и 3 (три) места на странице «Спросить Аркану» — заполняет Площадка своим решением с указанием причины и срока во внутреннем журнале. Указанные места не продаются, и Пакет продвижения права на них не даёт.

13.2.2. Страница «Спросить Аркану» предназначена для подбора Мастера: тема вопроса определяется по ключевым словам, по итогам подбора отображаются Мастер соответствующей темы. Ответ на вопрос на этой странице не даётся, услуга гадания не оказывается. Текст вопроса Площадкой не сохраняется и Мастерам не передаётся.

13.2.3. Текст вопроса может сохраняться в истории браузера Клиента, а также в служебных журналах Сайта и оператора защиты от атак. Сроки хранения служебных журналов указаны в Политике. Персональные данные в поле вопроса на странице «Спросить Аркану» не обрабатываются и указанию не подлежат.

13.3. Тарифы (для Мастеров)

13.3.1. Тариф является разовой покупкой, открывающей право работать в определённом контуре. Подписки и автоматические списания не применяются. Приобретённое право не прекращается по истечении времени и продления не требует.

13.3.2. Виды Тарифов:

Тариф	Цена, рублей РФ	Содержание
Личный сайт	5 900	Личный сайт на поддомене и Мини-услуги ИИ-копии на нём
Место в каталоге	14 900	Карточка в Каталоге, приём заказов на Разборы
Каталог и ИИ-автоответчик	29 900	перечисленное выше и ИИ-копия Мастера
Апгрейд каталога до ИИ	15 000	доплата к приобретённому месту в Каталоге

13.3.3. Права по Тарифам накапливаются: при покупке Тарифа «Личный сайт» и впоследствии Тарифа «Место в каталоге» сохраняются оба права. Цена фиксируется в момент покупки. Цены указаны в рублях РФ.

13.3.4. Тариф открывает доступ к инструменту и не создаёт обязательства Площадки обеспечить Мастеру заказы, доход, окупаемость вложенных средств и место в органической выдаче. Число обращений к Мастеру зависит от установленной им цены, скорости ответа, содержания Карточки и качества работы.

13.3.5. Покупка Тарифа «Место в каталоге» и Тарифа «Каталог и ИИ-автоответчик» влечёт возникновение обязательства Площадки выкупить Разборы Мастера. Такие заказы Площадка оформляет и оплачивает самостоятельно в порядке пункта 13.6. Сумму выкупа Площадка сообщает Мастеру до оплаты Тарифа и фиксирует в карточке покупки; после оплаты сумма изменению не подлежит. До исполнения обязательства Карточка Мастера размещается на вкладке «Топ».

13.4. Личный сайт на поддомене (для Мастеров)

13.4.1. Личный сайт содержит оформление, сведения о практике, цены, отзывы и Мини-услуги ИИ-копии и входит в одноимённый Тариф.

13.4.2. Имя поддомена выбирает Мастер, длина имени — от 3 (трёх) до 30 (тридцати) знаков. Часть имён зарезервирована Площадкой. При смене поддомена прежнее имя освобождается и может быть предоставлено другому Мастеру.

13.4.3. Поддомен передаётся Мастеру в пользование на срок действия Договора. Права на домен и инфраструктуру принадлежат Площадке. Перенос поддомена к другому провайдеру не допускается.

13.4.4. Личный сайт публикуется Мастером без предварительной модерации. Ответственность за тексты, обещания, достоверность сведений и за данные Клиентов на Личном сайте несёт Мастер.

13.4.5. Личный сайт общедоступен и открыт поисковым системам. К публикации персональных данных Мастера на Личном сайте применяются правила пункта 12.7.

13.4.6. В нижней части каждого Личного сайта указываются сведения о владельце сайта и об исполнителе услуг, а также адрес для обращений.

13.4.7. На Личном сайте публикуются те же отзывы, что и в Каталоге, без имён Клиентов. Отображение отзывов на Личном сайте включается в его настройки.

13.4.8. Мини-услуги на Личном сайте исполняет ИИ-копия Мастера. Цены определяет Мастер, цена не может быть ниже 99 (девяноста девяти) рублей РФ за услугу.

13.4.9. Площадка вправе снять Личный сайт с публикации при нарушении Договора или требований закона с указанием причины. При блокировке учётной записи Мастера Личный сайт снимается с публикации вместе с Карточкой.

13.5. Отказ от Тарифа (для Мастеров)

13.5.1. Мастер вправе отказаться от Тарифа в любой момент.

13.5.2. Площадка возвращает уплаченное за вычетом стоимости фактически исполненного по Тарифу к моменту отказа: созданного поддомена, опубликованной Карточки, запущенной ИИ-копии, выкупленных по обязательству Разборов и оплаченных сторонних услуг. Каждая позиция и её стоимость сообщаются Мастеру.

13.5.3. Возвращаемая сумма не уменьшается в зависимости от времени, прошедшего с даты покупки Тарифа.

13.5.4. Отказ заявляется обращением в Поддержку. Площадка сообщает Мастеру сумму возврата с расчётом и перечисляет денежные средства в течение 10 (десяти) календарных дней.

13.6. Пакет продвижения (для Мастеров)

13.6.1. Заказы по Пакету продвижения Площадка оформляет с использованием служебных учётных записей и оплачивает самостоятельно за счёт собственных средств. Такие заказы не являются привлечённым клиентским спросом и представляют собой гарантированный объём оплаченной работы.

13.6.2. Размер обязательства определяется коэффициентом: оплаченная сумма, умноженная на коэффициент, составляет сумму, поступление которой на Счёт Мастера обязана обеспечить Площадка. Коэффициент сообщается Мастеру до оплаты, фиксируется в карточке Пакета продвижения и после оплаты изменению не подлежит. Коэффициент не может быть менее 1 (единицы). До сообщения коэффициента Пакет продвижения не продаётся.

13.6.3. Обязательство измеряется суммой, поступающей на Счёт Мастера, а не ценами услуг, установленными Мастером.

13.6.4. По направлению «каталог» выкупленный Разбор оформляется обычным заказом: применяется цена, установленная Мастером, вознаграждение Площадки удерживается по ставке пункта 7.5.1. По направлениям «личный сайт» и «ИИ-копия» Площадка приобретает услугу по цене за вычетом вознаграждения и удержаний из начисления Мастера не производит; ценой сделки признаётся сумма, поступившая на Счёт Мастера, и от неё же исчисляется налог (пункт 12.6.2).

13.6.5. Денежные средства по заказам Пакета продвижения поступают на Счёт Мастера по правилам раздела 14, с применением Холда.

13.6.6. Направлениями выкупа являются «каталог», «личный сайт» и «ИИ-копия». Направление определяется приобретённым Тарифом.

13.6.7. Номиналы Пакета продвижения: для Личного сайта — 5 000 (пять тысяч), 10 000 (десять тысяч) или 20 000 (двадцать тысяч) рублей РФ; для Каталога — 10 000 (десять тысяч), 20 000 (двадцать тысяч) или 30 000 (тридцать тысяч) рублей РФ; для ИИ-копии — 20 000 (двадцать тысяч), 30 000 (тридцать тысяч) или 40 000 (сорок тысяч) рублей РФ. Допускается приобретение Пакета продвижения на произвольную сумму не менее 3 000 (трёх тысяч) рублей РФ. Цены указаны в рублях РФ.

13.6.8. Исполнение Пакета продвижения начинается после составления Площадкой плана исполнения. До этого момента срок исполнения не течёт.

13.6.9. План исполнения распределяется по дням и часам, по умолчанию на 30 (тридцать) дней. Равномерность поступления заказов не обеспечивается.

13.6.10. Неисполненный остаток обязательства не прекращается: Пакет продвижения исполняется до использования всей суммы обязательства. Остаток, недостаточный для оплаты какой-либо услуги Мастера по установленной им цене, не используется, а Пакет продвижения считается исполненным.

13.6.11. Если Карточка скрыта санкцией, Площадка вправе приостановить исполнение Пакета продвижения. На время приостановления срок исполнения не течёт.

13.6.12. Приобретение дополнительного объёма по действующему Пакету продвижения влечёт составление нового плана исполнения на оставшуюся сумму.

13.6.13. Пакет продвижения по направлению «каталог» на срок своего действия помещает Карточку Мастера на вкладку «Топ». На порядок Карточек в органической выдаче Пакет продвижения не влияет и права на витринные блоки не даёт.

13.6.14. Заказ по направлению «каталог» поступает в Личный кабинет Мастера на условиях обычного заказа, включая сроки ответа. Заказ, оставленный Мастером без ответа, Площадка отменяет с возвратом денежных средств, соответствующая часть обязательства повторно включается в план исполнения, а просрочка учитывается в статистике Мастера и может повлечь санкцию по разделу 18. Выкуп по направлениям «личный сайт» и «ИИ-копия» выполнения работы Мастером не требует: услугу оказывает ИИ-копия, Площадка её оплачивает, начисление производится в момент покупки.

13.6.15.1. По заказам Пакета продвижения покупателем является Площадка, а не физическое лицо; для плательщика налога на профессиональный доход такой доход признаётся доходом от организации с применением соответствующей ставки и с формированием чека на реквизиты Площадки.

13.6.15.2. Реквизиты Площадки для формирования чека указаны в разделе 23.

13.6.15.3. Площадка не вправе требовать от Мастера выделения таких продаж.

13.6.15.4. Продажи, не отмеченные в Личном кабинете как заказы по Пакету продвижения, учитываются по общему правилу пункта 12.6.1.

13.6.16. Суммы, полученные по Пакету продвижения, учитываются в годовом лимите дохода Мастера.

13.6.17. Площадка не принимает на себя обязательств обеспечить:

13.6.17.1. доход, окупаемость вложенных средств и прибыль;

13.6.17.2. повторные обращения тех же лиц, отзывы и рост рейтинга;

13.6.17.3. заказы сверх суммы обязательства;

13.6.17.4. конкретные темы, конкретных лиц и равномерность заказов по дням.

13.6.18. Расчёты окупаемости и примеры дохода, отображаемые в Личном кабинете, построены на средних показателях прошлых периодов и обязательств Площадки не создают. Показатель эффективности, отображаемый в разделе продвижения Личного кабинета, является справочным и в расчётах исполнения не участвует.

13.6.19. Мастер вправе отказаться от Пакета продвижения до полного его исполнения. Неисполненная часть возвращается денежными средствами; Площадка удерживает стоимость выкупленных заказов и фактически понесённые расходы. Отказ заявляется обращением в Поддержку. Площадка предоставляет Мастеру расчёт возвращаемой суммы.

13.7. Программа приглашений

13.7.1. Пользователь, пригласивший другое лицо на Площадку с использованием своего кода приглашения, предоставляет приглашённому лицу скидку на первую покупку и получает вознаграждение, исчисляемое от оплат, произведённых приглашённым лицом. Скидка предоставляется и вознаграждение выплачивается Площадкой за счёт собственных средств; цена, установленная Мастером, при этом не уменьшается.

13.7.2. Приглашённый получает:

13.7.2.1. Клиент — 5 (пять) процентов скидки на первую покупку, но не более 1 000 (одной тысячи) рублей РФ; предложение действует 30 (тридцать) дней с даты регистрации;

13.7.2.2. Мастер — 20 (двадцать) процентов скидки на первый Тариф размещения. Скидка применяется к Тарифам «Место в каталоге» и «Каталог и ИИ-автоответчик». Если первой покупкой является Тариф «Личный сайт», скидка к нему не применяется и на последующую покупку Тарифа в Каталоге не переносится.

13.7.3. Пригласивший получает:

13.7.3.1. 5 (пять) процентов с каждой оплаченной покупки приглашённого Клиента, без ограничения по сроку;

13.7.3.2. 20 (двадцать) процентов с каждого Тарифа, приобретённого приглашённым Мастером.

13.7.4. Вознаграждение начисляется в рублях РФ на Счёт Мастера. Вывод вознаграждения производится Мастером по заявке в порядке пункта 14.4. При отсутствии у Пользователя профиля Мастера вознаграждение начисляется, но не выводится; выплата производится по обращению Пользователя.

13.7.5. Вознаграждение за приглашения не является платой за услуги Пользователя, и налог на профессиональный доход к нему не применяется. При выплате вознаграждения физическому лицу Площадка исполняет обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, и отображает в Личном кабинете расчёт с указанием начисленной суммы, суммы удержания и суммы к выплате. Удержания, производимые в соответствии с настоящим пунктом, применяются только к вознаграждению за приглашения и являются единственными сверх удержаний, предусмотренных пунктом 14.4.10.

13.7.6. С закупки трафика и с Пакетов продвижения вознаграждение за приглашения не выплачивается.

13.7.7. Вознаграждение не начисляется за приглашение Пользователем самого себя, по приглашениям, действие которых прекращено в связи с искажением показателей, и по служебным учётным записям Площадки. Приглашение нескольких учётных записей одного лица является основанием для прекращения действия приглашения и отказа в выплате вознаграждения.

13.7.8. Код приглашения изменяется не чаще одного раза в 30 (тридцать) дней. Прежний код после смены действует 30 (тридцать) дней. Код проверяется по перечню запрещённых обозначений. В коде не допускается использование товарных знаков и коммерческих обозначений третьих лиц, обещаний результата и нецензурных выражений.

13.7.9. Площадка вправе прекратить программу приглашений на будущее время. Начисленное вознаграждение при этом сохраняется.

13.7.10. Площадка вправе установить с отдельным Пользователем иные ставки. Такие условия действуют вместо общих и подтверждаются письменно.

14. Расчёты с Мастером, удержания, штрафы, выплаты (для Мастеров)

14.1. Поручение и отчёт

14.1.1. Заказывая размещение, Мастер поручает Площадке принимать от Клиентов оплату его услуг и удерживать из поступивших сумм вознаграждение Площадки.

14.1.2. До закрытия Разбора принятые денежные средства находятся в Холде: Мастеру они не начислены, Клиенту возвращаются в полном объёме по правилам раздела 9. После закрытия Разбора за вычетом вознаграждения Площадки они становятся начислением Мастера.

14.1.3. Отчётом по поручению является лента операций в Личном кабинете, в которой по каждому начислению отображаются дата, основание и зачисленная сумма. Полный расчёт по сделке отображается в карточке Разбора; развёрнутый отчёт за период выдаётся по запросу Мастера, направленному в Поддержку.

14.1.4. Возражения по отчёту принимаются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты появления операции в ленте. По истечении этого срока операция считается принятой. Пропуск указанного срока не лишает Мастера права оспорить расчёт в суде: сроки исковой давности Договором не сокращаются.

14.2. Вознаграждение Площадки

14.2.1. С каждой продажи Площадка удерживает вознаграждение по ставке, установленной пунктом 7.5.1; остальная сумма зачисляется Мастеру. Ставка применяется одинаково к трём видам продаж: Разбор переписки, Ответ ИИ-копии и Мини-услуги Личного сайта.

14.2.2. При делении суммы остаток от округления до копейки зачисляется Мастеру.

14.2.3. Налогообложение вознаграждения Площадки, удерживаемого из продаж Мастера, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

14.2.4. Ставка применяется на момент закрытия Разбора. К проведённым начислениям изменение ставки не применяется. Тот же порядок применяется к длительности Холда и к минимальной сумме вывода: их значения определяются на момент совершения соответствующей операции.

14.2.5. Изменение указанных значений производится на будущее время в порядке раздела 21, с предупреждением письмом и уведомлением в Личном кабинете не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменения в силу. Действующие значения отображаются в Личном кабинете.

14.3. Холд

14.3.1. Начисление возникает в момент закрытия Разбора: приёмкой Клиента, автоматическим закрытием либо решением по Споры в пользу Мастера. До закрытия денежные средства Клиента находятся в Холде и ни одной из Сторон не принадлежат.

14.3.2. Исключение составляет автоматический выкуп по Пакету продвижения по направлениям «личный сайт» и «ИИ-копия»: начисление помещается в Холд в момент покупки Площадкой, выполнение работы Мастером не требуется (пункт 13.6.14).

14.3.3. Начисление находится в Холде 72 (семьдесят два) часа, после чего становится доступным к выводу.

14.3.4. При открытом Споры по Разбору течение Холда приостанавливается до принятия решения по Споры.

14.4. Вывод денежных средств

14.4.1. Вывод денежных средств производится по заявке Мастера. Автоматический цикл выплат не применяется.

14.4.2. Одновременно может быть подана одна заявка. Мастер вправе отозвать свою заявку до принятия её в работу.

14.4.3. Минимальная сумма вывода составляет 500 (пятьсот) рублей РФ.

14.4.4. К выводу доступна сумма, вышедшая из Холда, за вычетом непогашенной части штрафа и суммы поданной заявки.

14.4.5. Перечисление денежных средств по одобренной заявке производит Площадка. Платёжный документ по заявке размещается в Личном кабинете; если платёжный документ в Личном кабинете не размещён, он выдаётся по запросу Мастера, направленному в Поддержку. При возврате перевода банком денежные средства возвращаются на Счёт Мастера, и заявка может быть подана повторно.

14.4.6. Перед выплатой Площадка проверяет: соответствие суммы минимальной сумме вывода, нахождение суммы в пределах доступного, отсутствие изменения реквизитов в течение 3 (трёх) дней и отсутствие блокировки учётной записи Мастера. Мастер, состоящий в штате Площадки, свою заявку не одобряет; одобрение производит

другой сотрудник. Это правило применяется в том числе к владельцу Площадки.

14.4.7. Реквизитами для выплаты является банковская карта, оформленная на имя Мастера:

14.4.7.1. выплата на банковскую карту третьего лица не переносит на её владельца доход и налоговые обязанности Мастера; отчётность по такому доходу представляет Мастер. Если карта оформлена не на имя Мастера, Площадка вправе задержать выплату и запросить пояснения;

14.4.7.2. номер карты и имя держателя хранятся в зашифрованном виде; в открытом виде хранятся только последние четыре цифры номера карты. Полный номер карты расшифровывается при исполнении конкретной заявки с внесением в журнал записи о лице, осуществившем просмотр, и времени просмотра. Сроки хранения этих данных указаны в Политике;

14.4.7.3. после смены реквизитов вывод денежных средств приостанавливается на 3 (три) дня. Повторное указание той же банковской карты приостановления не влечёт.

14.4.8. Отказ по заявке производится по одной из следующих причин:

14.4.8.1. реквизиты не прошли проверку;

14.4.8.2. сумма превышает доступную к выводу;

14.4.8.3. сумма ниже минимальной суммы вывода;

14.4.8.4. подозрение на искажение показателей;

14.4.8.5. ошибка банка;

14.4.8.6. реквизиты оформлены не на имя Мастера.

14.4.9. Отказ по заявке не влечёт списания денежных средств: они остаются на Счёте Мастера, заявка может быть подана повторно.

14.4.10. Из денежных средств Мастера удерживаются вознаграждение Площадки по ставке, установленной пунктом 7.5.1, и непогашенная часть штрафа в размере 50 (пятидесяти) процентов каждого начисления до её погашения. Иные удержания не производятся.

14.4.11. Налоги с доходов Мастера, имеющего статус плательщика налога на профессиональный доход или индивидуального предпринимателя, Площадка не удерживает и налоговым агентом по ним не является. При выплате Мастеру, не имеющему такого статуса, Площадка исполняет обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

14.4.12. Вознаграждение Площадки и удержанный штраф налоговую базу Мастера не уменьшают. Налог исчисляется с полной цены услуги, за исключением случая, предусмотренного пунктом 12.6.2.

14.5. Штрафы

14.5.1. Штрафом признаётся возмещение подтверждённого денежного ущерба, причинённого Площадке или Клиенту действием Мастера. Сумма штрафа не может превышать размер такого ущерба.

14.5.2. До удержания Площадка описывает эпизод, сообщает сумму и представляет расчёт. Описание направляется Мастеру дословно, в формулировке модератора.

14.5.3. Штраф списывается из остатка Счёта Мастера. При недостаточности остатка Счёта Мастера непогашенная часть штрафа погашается удержанием 50 (пятидесяти) процентов каждого последующего начисления до её погашения. Непогашенная часть уменьшает сумму, доступную к выводу.

14.5.4. Возражения против штрафа принимаются в течение 10 (десяти) календарных дней письменным обращением в Поддержку. При обоснованности возражения Площадка отменяет штраф и возвращает денежные средства на Счёт Мастера. Штраф списывается по истечении срока на возражение, установленного настоящим пунктом.

14.5.5. Счёт на уплату штрафа Мастеру не выставляется. Отрицательный остаток Счёта Мастера в результате удержания штрафа не образуется.

14.5.6. Если денежные средства возвращены Клиенту после проведения расчётов с Мастером, Площадка не производит их обратное взыскание: счёт Мастеру не выставляется, отрицательный остаток Счёта Мастера не образуется. Возмещение убытков в этом случае производится в судебном порядке и при наличии вины Мастера, в том числе при переводе Клиента в личную переписку.

14.6. Расчёты при блокировке учётной записи и при прекращении работы на Площадке

14.6.1. Заработанные Мастером денежные средства при блокировке учётной записи не удерживаются.

14.6.2. Мастер, учётная запись которого заблокирована, не имеет доступа в Личный кабинет и не подаёт заявку самостоятельно. Остаток выплачивается по его письменному обращению на адрес электронной почты для обращений после закрытия всех Споров по его Разборам и за вычетом непогашенных штрафов, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты закрытия последнего Спора, но не позднее 60 (шестидесяти) дней с даты блокировки.

14.6.3. При закрытии профиля или прекращении работы на Площадке остаток Счёта Мастера выплачивается в полном объёме независимо от его размера, по обращению Мастера в Поддержку.

14.6.4. Выплаты, предусмотренные пунктами 14.6.2 и 14.6.3, производятся Площадкой по обращению Мастера без подачи заявки на вывод денежных средств.

15. Персональные данные и конфиденциальность

15.1. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется в соответствии с Политикой. В Политике указаны состав обрабатываемых данных, основания и цели обработки, сроки хранения, привлечённые Площадкой лица и порядок трансграничной передачи.

15.2. Сведения о состоянии здоровья, о диагнозах, о результатах обследований, о беременности, о вероисповедании и об интимной жизни относятся

к специальным категориям персональных данных, обработка которых в силу статьи 10 Закона № 152-ФЗ допускается по отдельному письменному согласию. Такое согласие Площадка не получает и указанные сведения не запрашивает. Вопрос формулируется Клиентом без них.

15.3. Техническая проверка содержания поля вопроса не производится. Если сведения, указанные в пункте 15.2, содержатся в тексте вопроса, Площадка обрабатывает их исключительно для исполнения заказа Клиента и уничтожает по письменному обращению Клиента в срок не более 7 (семи) рабочих дней с даты обращения; на время проверки текст скрывается от Мастера. Указанные действия на оказание услуги по Разбору не влияют.

15.4. Переписка Разбора доступна Клиенту и Мастеру, ведущему этот Разбор. Сотрудник Площадки получает доступ к переписке при рассмотрении Спора и жалобы; каждое такое действие фиксируется в журнале с указанием сотрудника и времени (пункты 10.2.2 и 19.4).

15.5. Мастер обрабатывает сведения о Клиенте по поручению Площадки в порядке пункта 12.8.

15.6. Сроки хранения переписки Разбора, текста вопроса и Ответа ИИ-копии установлены пунктом 6.9. Иные сроки хранения указаны в Политике.

15.7. Права субъекта персональных данных — доступ к своим данным, их уточнение, блокирование, уничтожение и отзыв согласия — осуществляются в порядке пункта 19.8.

16. Интеллектуальная собственность и пользовательский контент

16.1. Права на Сайт и инфраструктуру

16.1.1. Сайт по адресу arcana.expert, поддомены вида «имя.arcana.expert», Каталог и инфраструктура Площадки принадлежат Площадке.

16.1.2. Поддомен предоставляется Мастеру в пользование на условиях пункта 13.4.3.

16.1.3. Ответственность за тексты, размещённые Мастером в Карточке и на Личном сайте, несёт Мастер (пункты 13.4.4 и 17.3).

16.2. Требования к размещаемому контенту

16.2.1. Размещение противоправных, оскорбительных и мошеннических материалов не допускается.

16.2.2. Публикация персональных данных третьих лиц, в том числе полученных в Разборах, не допускается.

16.3. Отзывы

16.3.1. Отзыв оставляет Клиент, заказавший работу и получивший её. Отзывы, не связанные с закрытым оплаченным Разбором, не публикуются.

16.3.2. Отзыв оставляется в течение вторых и третьих суток после закрытия Разбора.

16.3.3. Отзыв содержит две оценки — «контакт» и «полезность» — по пятибалльной шкале и текст.

16.3.4. В Каталоге и на Личном сайте отзыв публикуется без имени Клиента: публикуются оценки, текст и дата. Мастеру известно, каким Клиентом оставлен отзыв. Сведения о себе, указанные Клиентом в тексте отзыва, публикуются Клиентом и удаляются только вместе с отзывом.

16.3.5. Опубликованный отзыв может быть изменён Клиентом в течение 72 (семидесяти двух) часов. По истечении этого срока изменение отзыва не производится.

16.3.6. По Разбору, денежные средства за который возвращены Клиенту, отзыв не оставляется.

16.3.7. На одну работу приходится один отзыв.

16.3.8. Мастер вправе публично ответить на отзыв. Объём ответа — до 1 000 (одной тысячи) знаков. Ответ публикуется рядом с отзывом.

16.3.9. Предварительная проверка отзывов не производится. Жалоба на отзыв, содержащий персональные данные третьих лиц, оскорбления или заведомо недостоверные сведения о фактах, подаётся в Поддержку и рассматривается в срок, установленный пунктом 19.7.2. При обоснованности жалобы отзыв скрывается.

16.3.10. Персональные данные Клиента или третьего лица, содержащиеся в опубликованном отзыве, удаляются по обращению независимо от истечения срока, установленного пунктом 16.3.5. Такое обращение жалобой не является и рассмотрения не требует. Удаление производится в срок не более 7 (семи) рабочих дней с даты обращения; на время проверки отзыв скрывается.

17. Ответственность Сторон и её ограничения

17.1. Каждая Сторона отвечает за свои обязательства: Площадка — за работу сервиса и за расчёты, Мастер — за содержание работы, Клиент — за достоверность сообщаемых им сведений и за собственные решения. Ни одно условие настоящего раздела не сокращает права потребителя, установленные законом.

17.2. Площадка отвечает:

17.2.1. за работу сервиса и сохранность Баланса;

17.2.2. за правильность расчётов, удержаний и возвратов, предусмотренных Договором;

17.2.3. за возврат предварительной оплаты в случае, предусмотренном пунктом 8.5.6;

17.2.4. за достоверность сведений об услуге и об исполнителе, которые она публикует, и за убытки, причинённые их недостоверностью;

17.2.5. перед Пользователем за действия привлечённых ею лиц: платёжного провайдера, поставщика модели, хостинг-провайдера, поставщика услуг хранения файлов и оператора почтового сервиса;

17.2.6. за оказание Мастеру собственных услуг: размещения в Каталоге, предоставления Личного сайта, предоставления ИИ-копии, продвижения и закупки трафика;

17.2.7. за сохранность переданных ей данных и за рассмотрение Споров и жалоб в установленные сроки.

17.3. Мастер отвечает:

17.3.1. за содержание Разбора и за ответы своей ИИ-копии, включая заданные им настройки;

17.3.2. за достоверность сведений о себе в Карточке и на Личном сайте;

17.3.3. за соблюдение сроков ответа;

17.3.4. за сохранность и конфиденциальность данных Клиента, полученных в Разборе, и за обезличивание образцов для обучения ИИ-копии;

17.3.5. за исчисление и уплату своих налогов и за представление отчётности;

17.3.6. за соответствие требованиям закона сообщаемых и публикуемых им сведений и материалов.

17.4. Клиент отвечает:

17.4.1. за достоверность сведений, которые он сообщает о себе;

17.4.2. за своё заверение о праве сообщить дату рождения второго лица в Мини-услугах, для которых сообщаются две даты рождения (пункт 6.7.7);

17.4.3. за собственные решения по итогам Разбора и за их последствия.

17.5. Пределы ответственности:

17.5.1. Площадка не отвечает за наступление или ненаступление событий, указанных в Разборе, и за решения, принятые Клиентом по его итогам;

17.5.2. Площадка не отвечает по договорённостям и платежам, совершённым вне Площадки;

17.5.3. обстоятельства непреодолимой силы освобождают Сторону от ответственности на время их действия; Сторона, для которой они наступили, сообщает об этом другой Стороне. Плановые технические работы, о проведении которых Площадка заранее уведомляет Пользователей, нарушением не признаются. При сбое в работе сервиса Площадка уведомляет об этом Пользователей и восстанавливает его работу;

17.5.4. в отношениях с Мастером ответственность Площадки ограничена суммой, уплаченной Мастером по соответствующей услуге, за исключением случаев умысла и грубой неосторожности. Это ограничение не распространяется на возврат сумм, уплаченных Мастером, и сумм, удержанных из его денежных средств: такие суммы возвращаются в полном объёме;

17.5.5. в отношениях с Клиентом ответственность Площадки не ограничивается и определяется законом.

18. Модерация, санкции и блокировка

18.1. Модерация

18.1.1. Перед публикацией и при каждом изменении Площадка проверяет четыре поля Карточки: сведения о практике объёмом до 1 000 (одной тысячи) знаков, методы, темы из справочника и стаж. Срок проверки — до 24 (двадцати четырёх) часов.

18.1.2. До завершения проверки повторное изменение не подаётся; в Каталоге отображается предыдущая версия Карточки. Отказ в публикации направляется с указанием причины.

18.1.3. Цены услуг, фотография, тексты Личного сайта, приветствие и обороты речи ИИ-копии, ответы на отзывы и тексты Разборов публикуются без предварительной проверки. Ответственность за них несёт Мастер; жалобы на них рассматриваются в порядке настоящего раздела и раздела 19.

18.2. Основания санкций

18.2.1. Санкция применяется по одному из следующих оснований:

18.2.1.1. перевод отношений с Клиентом в личную переписку;

18.2.1.2. запугивание порчей и подобными обстоятельствами;

18.2.1.3. навязывание доплат сверх цены;

18.2.1.4. обещание гарантированного результата;

18.2.1.5. недостоверные сведения в Карточке;

18.2.1.6. повторные отмены Сеансов.

Причина санкции определяется из настоящего перечня.

18.2.2. Основание, предусмотренное пунктом 18.2.1.6, относится к формату, снятому с продажи, и применяется только к оплаченным Сеансам.

18.2.3. За повторные просрочки ответа и публикацию персональных данных третьих лиц санкция не применяется, в том числе по иным основаниям, предусмотренным пунктом 18.2.1.

18.2.4. Штраф применяется в порядке пункта 14.5; причина штрафа излагается в текстовой форме и направляется Мастеру дословно.

18.3. Виды санкций

18.3.1. К Мастеру применяются следующие санкции:

18.3.1.1. предупреждение с указанием причины и недостатков, подлежащих устранению;

18.3.1.2. понижение позиции Карточки в Каталоге на 7 (семь), 14 (четырнадцать) или 30 (тридцать) дней: Карточка размещается в конце списка Каталога; санкция снимается автоматически по истечении срока;

18.3.1.3. скрывание Карточки из Каталога: Карточка не отображается в Каталоге, новые заказы не поступают, оплаченные Разборы подлежат завершению; санкция снимается по решению Площадки по итогам модерации;

18.3.1.4. блокировка учётной записи: приём заказов прекращается, Карточка и Личный сайт снимаются с публикации, доступ к учётной записи прекращается.

18.3.2. При блокировке учётной записи Мастера денежные средства за оплаченные Разборы, не завершённые Мастером, возвращаются Клиентам по правилам о просрочке ответа в срок до 4 (четырёх) суток с даты последнего сообщения Мастера. Клиент вправе получить возврат ранее в порядке, установленном пунктом 9.1.1.2. Оплаченные Сеансы, назначенные на будущее время, отменяются немедленно с возвратом денежных средств в полном объёме.

18.3.3. Применённая санкция учитывается при выборе следующей санкции в течение 12 (двенадцати) месяцев.

18.4. Решения, принимаемые автоматически

18.4.1. Без участия сотрудника Площадки принимаются пять решений:

- 18.4.1.1. возврат денежных средств при просрочке ответа Мастера;
- 18.4.1.2. закрытие Разбора при отсутствии в течение 3 (трёх) календарных дней ответа Стороны, от которой ожидается ответ;
- 18.4.1.3. отмена заказа, по которому формирование Ответа ИИ-копии не завершено;
- 18.4.1.4. удержание 50 (пятидесяти) процентов начисления Мастера в счёт непогашенной части штрафа;
- 18.4.1.5. ограничение доступа к учётной записи при отмене банком платежа Клиента и недостаточности Звёзд на Балансе.

18.4.2. Каждое из решений, перечисленных в пункте 18.4.1, является исполнением условий Договора: сроки, возвраты и расчёты исчисляются автоматически по правилам разделов 7, 8, 9, 14 и настоящего раздела. Иных оснований такие решения не имеют. Ни одно из них не основано на оценке личности Пользователя и не принимается по усмотрению Площадки.

18.4.3. Пользователь вправе заявить возражение против решения, принятого автоматически, путём обращения в Поддержку. Площадка направляет мотивированный ответ в срок, установленный пунктом 19.7.2, и при выявлении ошибки восстанавливает положение, существовавшее до принятия решения. Указанное право предусмотрено частью 3 статьи 16 Закона № 152-ФЗ; его осуществление не препятствует обращению в суд.

18.5. Обжалование

18.5.1. Санкция и штраф обжалуются письменным обращением в Поддержку. Площадка направляет ответ с указанием причины решения в срок, установленный пунктом 19.7.5, а при выявлении ошибки отменяет санкцию и возвращает списанные денежные средства. Настоящий порядок не ограничивает права на обращение в суд.

18.6. Ограничение доступа Клиента

18.6.1. Доступ Клиента ограничивается автоматически только в случае отмены банком платежа Клиента при недостаточности Звёзд на Балансе (пункт 7.6). Ограничение снимается в порядке пункта 7.6.3. Причина ограничения сообщается Клиенту письмом.

18.6.2. В остальных случаях доступ ограничивается решением сотрудника Площадки, наделённого правом ограничивать доступ, с указанием причины — при нарушении обязанностей, установленных разделами 11 и 12, или требований закона.

18.6.3. Ограничение доступа не прекращает прав Пользователя на его денежные средства. Оплаченные Разборы подлежат завершению либо закрытию с возвратом денежных средств в полном объёме, а остаток Баланса возвращается по требованию Пользователя тем способом, которым производилась оплата, в течение 10 (десяти) календарных дней. Требование может быть направлено, в том числе после ограничения доступа, на адрес электронной почты, указанный в разделе 23.

18.6.4. Применение санкции не прекращает обязательств: оплаченные Разборы подлежат завершению либо закрытию с возвратом Клиенту денежных средств в полном объёме.

19. Порядок рассмотрения обращений и претензионный порядок

19.1. Спор

19.1.1. Спор рассматривается бесплатно и не препятствует обращению Пользователя в суд или в надзорный орган.

19.1.2. Спор по незакрытому Разбору перепиской или Простому ответу открывает любая Сторона: Клиент — в период выполнения работы или её проверки, Мастер — после начала работы.

19.1.3. После закрытия Разбора Спор не открывается; обращение подаётся в Поддержку в порядке пункта 19.6.

19.1.4. В форматах Ответа ИИ-копии и Мини-услуг Спор не предусмотрен; обращение рассматривает Поддержка.

19.1.5. С момента открытия Спора течение сроков Разбора приостанавливается, денежные средства остаются в Холде, начисление Мастера не производится до принятия решения. Закрытие Разбора до принятия решения по Спору не допускается.

19.1.6. Площадка отвечает по Спору в течение 1 (одних) суток с момента обращения.

19.2. Основания Спора

19.2.1. Спор открывается по следующим основаниям:

19.2.1.1. ответ не поступил либо не относится к заданному вопросу;

19.2.1.2. вопросы, заданные в ходе Разбора, остались без ответа;

19.2.1.3. оскорбления, запугивание, навязывание доплат сверх цены, перевод Клиента в личную переписку.

19.2.2. Перечень, установленный пунктом 19.2.1, определяет основания внутренней процедуры и не ограничивает прав Сторон. Требования по качеству работы принимаются Поддержкой в том числе при отсутствии основания для Спора.

19.2.3. Несогласие Клиента с содержанием предсказания и ненаступление предсказанного события основанием Спора не являются (пункт 6.1.4).

19.3. Решение по Спору

19.3.1. По итогам Спора принимается одно из двух решений: денежные средства возвращаются Клиенту в полном объёме либо Разбор признаётся выполненным и денежные средства перечисляются Мастеру за вычетом вознаграждения Площадки по ставке, установленной пунктом 7.5.1, без возврата Клиенту. Распределение суммы между Сторонами в иной пропорции не производится.

19.3.2. Требование об уменьшении цены в порядке Спора не рассматривается и предъявляется в порядке пункта 8.5.4.

19.4. Рассмотрение Спора

19.4.1. Переписку Разбора рассматривает сотрудник Площадки, наделённый правом рассматривать жалобы. Каждое его действие фиксируется в журнале с указанием автора и времени.

19.4.2. Мотивированное решение направляется Стороне, открывшей Спор, в формулировке сотрудника. Изменение решения после его направления не производится. Сведения об итогах Спора доводятся до другой Стороны в Разборе.

19.4.3. Решение по Спору не ограничивает прав Пользователя: Пользователь вправе обратиться в Роспотребнадзор, в суд либо предъявить требования Мастеру как исполнителю в порядке настоящего раздела и раздела 20.

19.5. Жалобы

19.5.1. Жалобы на Карточку Мастера, на отзыв, на Ответ ИИ-копии, на поведение Клиента и на штраф подаются письменным обращением в Поддержку.

19.6. Обращения

19.6.1. Обращение подаётся через Личный кабинет или письмом на адрес электронной почты arcanaexpertmarket@gmail.com. В обращении излагаются обстоятельства и указывается номер Разбора или платежа. Поддержка работает ежедневно с 00:00 до 00:00 по московскому времени.

19.7. Сроки рассмотрения

19.7.1. Требования Клиента — о возврате денежных средств, об уменьшении цены, о повторном оказании услуги — рассматриваются и исполняются в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения в соответствии со статьёй 31 Закона о защите прав потребителей. При нарушении этого срока Клиент вправе требовать неустойку в размере 3 (трёх) процентов цены за каждый день просрочки в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей.

19.7.2. Обращения в Поддержку, не указанные в пунктах 19.7.1 и 19.7.3–19.7.6, рассматриваются в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения.

19.7.3. Спор рассматривается в течение 1 (одних) суток (пункт 19.1.6).

19.7.4. Обращения по вопросам обработки персональных данных рассматриваются в течение 10 (десяти) рабочих дней с продлением не более чем на 5 (пять) рабочих дней (пункт 19.8).

19.7.5. Обращения Мастера по расчётам и условиям работы рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней.

19.7.6. Досудебная претензия рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней.

19.8. Обращения по вопросам обработки персональных данных

19.8.1. Доступ Пользователя к его персональным данным, их уточнение, блокирование, уничтожение и отзыв согласия осуществляются по обращению на адрес электронной почты arcanaexpertmarket@gmail.com или через

Личный кабинет. Площадка направляет ответ в течение 10 (десяти) рабочих дней; при необходимости срок продлевается не более чем на 5 (пять) рабочих дней с уведомлением Пользователя.

19.8.2. При выявлении неточности персональных данных Площадка проверяет их и уточняет в срок не более 7 (семи) рабочих дней, а на время проверки блокирует их использование.

19.8.3. При выявлении обработки, осуществляемой без правового основания, Площадка прекращает такую обработку и уничтожает данные в срок не более 7 (семи) рабочих дней и сообщает Пользователю, какие данные уничтожены.

19.8.4. В обращении Пользователь указывает сведения, позволяющие его идентифицировать (адрес электронной почты или аккаунт Telegram, используемые для входа на Площадку), и существо требования: доступ, уточнение, блокирование, уничтожение или отзыв согласия. Приложение иных документов не требуется; документы запрашиваются, если из обращения не следует принадлежность учётной записи обратившемуся лицу.

19.8.5. Ответственным за организацию обработки персональных данных является Лошков Пётр Александрович.

19.8.6. Пользователь, не согласный с ответом Площадки, вправе обратиться в Роскомнадзор или в суд.

19.9. Обращение законного представителя

19.9.1. Обращение законного представителя несовершеннолетнего принимается по адресу, указанному в пункте 19.6.1, и рассматривается в срок, установленный пунктом 19.7.1.

19.10. Претензия

19.10.1. Претензия направляется письмом на адрес, указанный в пункте 19.6.1.

19.10.2. Направление претензии до обращения в суд не является обязательным.

20. Разрешение споров и применимое право

20.1. К отношениям Сторон применяется право Российской Федерации.

20.2. Разногласие Сторон, не урегулированное ими, рассматривается судом.

20.3. Иск Клиента предъявляется в суд по его выбору в соответствии с Законом о защите прав потребителей: по месту жительства или пребывания Клиента, по месту нахождения Площадки, по месту заключения или месту исполнения Договора. Условия Договора такой выбор не ограничивают.

20.4. Пользователь вправе обратиться в Роспотребнадзор, а по вопросам обработки персональных данных — в Роскомнадзор.

20.5. Споры между Клиентом и Мастером по содержанию услуги рассматриваются в порядке пункта 19.1. Стороной спора между Клиентом и Мастером Площадка не является и отвечает перед Клиентом как владелец агрегатора информации о товарах (услугах) в пределах, установленных законом.

20.6. Разногласия Площадки с Мастером рассматриваются судом по общим правилам подсудности.

21. Срок действия, изменение и расторжение договора

21.1. Договор заключается на неопределённый срок.

21.2. Площадка вправе изменить Оферту на будущее время. Условия заключённых Договоров изменению с обратной силой не подлежат: к оплаченным заказам и услугам применяется редакция Оферты, действовавшая на момент оплаты.

21.3. Новая редакция Оферты размещается на Сайте по тому же адресу с указанием даты редакции. О существенных изменениях Площадка уведомляет Пользователей письмом и сообщением в Личном кабинете не позднее чем за 10 (десять) календарных дней.

21.4. Срок, установленный пунктом 21.3, является сроком предупреждения. Новые условия действуют для Пользователя с момента их принятия путём проставления отметки о принятии при очередном входе на Площадку либо совершения очередной покупки. Молчание Пользователя акцептом не признаётся. До принятия новой редакции Пользователь пользуется Площадкой на прежних условиях.

21.5. Площадка фиксирует принятие Пользователем новой редакции Оферты.

21.6. Пользователь, не согласный с новой редакцией, вправе прекратить пользование Площадкой и потребовать возврата денежных средств: Клиент — остатка Баланса, Мастер — стоимости неисполненной части оплаченных услуг.

21.7.1. Согласие на обработку персональных данных отзывается Пользователем в любой момент — обращением в Поддержку или отметкой в Личном кабинете. Закрывание учётной записи для этого не требуется.

21.7.2. После отзыва согласия Площадка прекращает обработку, осуществлявшуюся на основании согласия, и уничтожает соответствующие данные в срок не более 30 (тридцати) календарных дней в соответствии с частью 5 статьи 21 Закона № 152-ФЗ.

21.7.3. Данные, необходимые для завершения оплаченных заказов, и записи, хранение которых обязательно в силу закона (сведения о платежах, бухгалтерские документы, отметки о согласиях), сохраняются и обрабатываются на основании Договора и закона; отзыв согласия на них не распространяется.

21.7.4. Обезличиванием такое сохранение не признаётся, поскольку по указанным записям Пользователь может быть установлен.

21.7.5. Состав и сроки хранения указаны в Политике.

21.8. С 1 октября 2026 года порядок изменения условий, основания ограничения доступа Мастера и порядок обжалования определяются в соответствии с Законом о платформенной экономике. С указанной даты Площадка обязана до начала работы Мастера проверять сведения о нём через государственные информационные системы и передавать сведения о расчётах с Мастером в налоговые органы, а сообщение ИНН и подтверждение налогового

статуса становятся для Мастера обязательными; об этом Площадка уведомляет Мастера отдельно и предоставляет срок на оформление статуса. До 1 октября 2026 года отчётность по расчётам представляет Мастер в порядке пункта 12.6.

21.9. Клиент прекращает Договор путём удаления учётной записи в порядке пунктов 5.6–5.8. Мастер прекращает Договор путём снятия Карточки и Личного сайта с публикации и удаления учётной записи; удаление производится при условии, что все Разборы Мастера закрыты, денежные средства со Счёта Мастера выведены и заявки на вывод отсутствуют. Последствия удаления учётной записи для Баланса установлены пунктом 5.7, для персональных данных — Политикой.

21.10. Площадка вправе прекратить Договор при нарушении Пользователем его условий или требований закона с указанием причины и проведением расчётов по всем неисполненным обязательствам. Оплаченные Разборы при этом подлежат завершению либо закрытию с возвратом денежных средств в полном объёме, а остаток Баланса возвращается в порядке пункта 18.6.3. Требование о возврате остатка Баланса может быть направлено в том числе после прекращения Договора.

22. Заключительные положения

22.1. Ни одно условие Договора не сокращает права потребителя, установленные законом. Условия, ограничивающие такие права, применению не подлежат.

22.2. Политика является документом, обязательным к прочтению наравне с Офертой, и регулирует обработку персональных данных Пользователей.

22.3. Услуги, оказываемые на Площадке, представляют собой информационно-развлекательный формат для лиц, достигших 18 (восемнадцати) лет.

22.4. Действующая редакция Оферты размещается на Сайте. Дата редакции указана в начале документа.

23. Реквизиты Площадки

- Наименование: Индивидуальный предприниматель Лошков Пётр Александрович
- ИНН: 667204112824
- ОГРН/ОГРНИП: 316965800197053
- Адрес электронной почты для обращений:
arganaexpertmarket@gmail.com
- Адрес для обращений субъектов персональных данных:
arganaexpertmarket@gmail.com
- Ответственный за организацию обработки персональных данных:
Лошков Пётр Александрович
- Режим работы Поддержки: ежедневно с 00:00 до 00:00 по московскому времени
- Система налогообложения: упрощённая система налогообложения, объект налогообложения — доходы
- Сайт: argana.expert
- 18+, информационно-развлекательный формат.