

Правила оказания услуг АНО «Линка»

Редакция от 7 октября 2026 года. Действует с момента публикации на сайте АНО «Линка».

1. Термины

Исполнитель — Автономная некоммерческая организация в сфере развития доступной среды и повышения коммуникативных навыков людей с ОВЗ «Линка» (АНО «Линка»).

Заказчик — лицо, заключившее с Исполнителем договор на оказание услуг. **Получатель услуг** — человек, которому непосредственно оказываются услуги. Заказчик и Получатель услуг могут быть разными лицами; полномочия законного представителя подтверждаются до начала оказания услуг.

Занятие — согласованная в Заказе форма взаимодействия Получателя услуг со специалистом Исполнителя для достижения целей, связанных с уставной деятельностью АНО. Конкретная услуга, её продолжительность, формат, цена и расписание указываются в Заказе с учётом действующего Прейскуранта.

Официальный канал связи — контакт АНО и способ связи с Заказчиком, согласованные при оформлении Заказа и позволяющие сохранить подтверждение сообщения. Электронная почта, Telegram или Max могут использоваться, если конкретный адрес или чат доведён до Заказчика как канал АНО. Личные аккаунты сотрудников сами по себе таким каналом не являются.

2. Общие положения

1. Занятия проводятся очно или дистанционно по согласованному Заказу. Формат, длительность и периодичность определяются с учётом потребностей Получателя услуг, доступности специалиста и Прейскуранта.
2. Занятия имеют развивающий характер и не являются медицинской помощью, лечением или медицинской реабилитацией. Исполнитель не обещает конкретного результата к определённому сроку, но обязуется добросовестно оказывать согласованные услуги.
3. Исполнитель обеспечивает специалиста соответствующей квалификации, ведёт учёт фактически проведённых занятий и соблюдает конфиденциальность сведений Получателя услуг.
4. Для безопасного проведения Занятия Заказчик сообщает необходимые особенности коммуникации, передвижения и использования ассистивных средств. Диагнозы, ИПРА, медицинские заключения и сведения о здоровье не запрашиваются через общие каналы связи. Если для конкретной услуги такие сведения действительно необходимы, порядок их получения и отдельное основание обработки согласуются до передачи документов.

3. Первичное обращение

1. На первичной консультации специалист и Получатель услуг знакомятся, уточняют запрос, доступный формат, рекомендуемую частоту и предварительное расписание.

2. После консультации Заказчику направляются предусмотренные выбранной услугой рекомендации и документы. Содержание рекомендаций описывает проведённую работу и дальнейшие занятия, а не выдаётся за медицинское заключение.
3. До начала платных занятий Стороны оформляют договор и согласуют конкретную услугу предусмотренным договором способом: приложением-Заказом, электронной заявкой или иным подтверждением, позволяющим установить её условия. Полномочия представителя проверяются; необходимые согласия на обработку данных оформляются отдельно.

4. Расписание и отчёт о работе

1. Расписание согласуется через официальный канал связи; как правило, на месяц, если Стороны не согласовали иной период. За Получателем услуг могут быть закреплены постоянные день и время.
2. Время занятия меняется по согласованию Сторон с учётом доступности специалиста. При длительном отсутствии Исполнитель не обязан сохранять постоянное время на весь период; после возвращения предлагает доступное время. Это не означает утрату предоплаты за непроведённые занятия.
3. Замена специалиста допускается по согласованию Сторон. Заказчик может обратиться с просьбой о замене.
4. Раз в месяц либо по запросу Заказчика Исполнитель сообщает о ходе занятий и рекомендации Получателю услуг или его законному представителю. Финансовые документы и содержательные сведения о человеке направляются разным адресатам по их полномочиям; плательщик не получает автоматически доступ к персональным сведениям Получателя услуг. Жертвователям не направляются персональные отчёты о Получателе услуг.

5. Продолжительность, опоздание и отмена

1. Продолжительность Занятия соответствует выбранной услуге в Прейскуранте и согласованному Заказу. Она может отличаться для индивидуальных и групповых занятий.
2. Заказчик сообщает об отмене через официальный канал связи не позднее чем за 24 часа до начала Занятия. При своевременной отмене Стороны согласуют перенос; если Заказчик отказывается от дальнейших услуг, проводится расчёт и возврат в порядке договора и закона.
3. При поздней отмене по причине внезапной болезни Получателя услуг или законного представителя, без которого участие Получателя небезопасно, экстренной госпитализации либо обстоятельств непреодолимой силы Исполнитель предлагает перенос или сохраняет оплаченное занятие до возможности его проведения. Для переноса достаточно сообщить об обстоятельствах через официальный канал; медицинские справки и диагнозы для этого не требуются. Если Заказчик вместо переноса отказывается от дальнейших услуг, проводится расчёт по договору. При

смерти Получателя услуг оплата за все непроведённые занятия возвращается в полном объёме.

4. При другой поздней отмене или пропуске Исполнитель фиксирует обстоятельства, фактически оказанные услуги и фактически понесённые документально подтверждённые расходы, связанные с исполнением договора. Удержание всей предоплаты только из-за нарушения срока уведомления не производится. Разница между предоплатой и суммой, подлежащей оплате по договору и закону, возвращается Заказчику. Заказчик вправе отказаться от дальнейших услуг в любое время в соответствии с договором.
5. При опоздании Получателя услуг занятие, если его возможно провести, заканчивается в согласованное время. Если оно не состоялось, опоздание само по себе не превращает непроведённое занятие в оказанную услугу; расчёт производится по пункту 4. При опоздании специалиста Исполнитель обеспечивает согласованную полную продолжительность либо предлагает перенос/иное согласованное решение.
6. Если в календарном месяце Получатель пропустил либо отменил более 50% запланированных оплаченных занятий, Исполнитель может предупредить Заказчика и предложить изменить будущий график или освободить постоянное время. Это не лишает Заказчика права на расчёт за неоказанные услуги.
7. Если Исполнитель отменил Занятие, Заказчику предлагается согласованный перенос или замена специалиста. При отсутствии согласия на них применяется предусмотренный договором расчёт за неоказанную услугу. При прекращении занятий Исполнителем, включая случаи невозможности безопасного проведения, расчёт предоплаты проводится по договору и закону; предоплата не удерживается целиком автоматически.

6. Стоимость и оплата

1. Стоимость услуг определяется действующим Прейскурантом и условиями конкретной услуги. Цена уже оплаченного Занятия не меняется задним числом. Изменения Прейскуранта доводятся до Заказчиков, Получателей услуг или их законных представителей и плательщиков не позднее чем за 10 рабочих дней до внесения изменений.
2. Исполнитель оказывает услуги при 100% предоплате. Занятие подтверждается после поступления оплаты Исполнителю либо её получения иным согласованным договором способом. Списание средств у плательщика без подтверждения получения Исполнителем не заменяет проверку платежа.
3. Заказчик может оплатить услуги сам или с участием третьего плательщика в рамках оформленного для такого случая договора и Заказа. Исполнитель заранее определяет, на чьё имя оформляются платёжные документы и кому возвращаются деньги при отказе. Пожертвование на уставную деятельность не является оплатой конкретной услуги.

4. Оказание услуг за счёт средств благотворительной программы возможно только при отдельно утверждённых правилах программы, критериях участия и порядке учёта. Само пожертвование не создаёт у жертвователя права требовать занятие или сведения о Получателе услуг.

7. Присутствие законного представителя

Возможность и формат присутствия законного представителя определяются с учётом задач Занятия, потребностей Получателя услуг и требований безопасности. Если присутствие мешает проведению Занятия, специалист обсуждает с Заказчиком иной безопасный формат. Представителя нельзя просить покинуть Занятие, если без него возникает угроза жизни или здоровью Получателя услуг.