

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

о заключении договора возмездного оказания информационно консультационных услуг Сервиса Galochka.online

Редакция от 24 апреля 2026 г.

Настоящий документ (далее — «Соглашение», «Оферта») является официальным публичным предложением Администрации Сервиса Galochka.online (далее — «Администрация», «Исполнитель») заключить договор возмездного оказания информационно-консультационных услуг (далее — «Услуги») на изложенных ниже условиях с любым дееспособным физическим или юридическим лицом (далее — «Пользователь», «Заказчик»).

В соответствии со статьями 435 и 437 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящее Соглашение является публичной офертой. Полным и безоговорочным акцептом настоящей Оферты является оплата Пользователем выбранного тарифного плана в порядке, предусмотренном разделом 3 Соглашения (ст. 438 ГК РФ).

Совершая акцепт, Пользователь подтверждает, что ознакомлен со всеми условиями Соглашения, понимает их и согласен с ними в полном объеме, а также ознакомлен с **Политикой обработки персональных данных**, размещённой по адресу <https://galochka.online/privacy>, и даёт согласие на обработку своих персональных данных на изложенных в ней условиях.

Администрация и Пользователь совместно именуется «Стороны», а по отдельности — «Сторона». Контактный адрес электронной почты Администрации: admin@galochka.online.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В целях настоящего Соглашения используются следующие термины:

Сервис — программно-аппаратный комплекс, размещённый по адресу <https://galochka.online> и доступный через Telegram-бот [@GalochkaRobot](https://t.me/GalochkaRobot), посредством которого Администрация оказывает Пользователю Услуги.

Услуги — информационно-консультационные услуги, оказываемые Администрацией в порядке и объёме, предусмотренных разделом 2 настоящего Соглашения.

Тарифный план — совокупность условий оказания Услуг (срок действия подписки, стоимость, лимиты обращений), выбираемая Пользователем при оформлении подписки.

Подписка — период, в течение которого Пользователь имеет право обращаться за Услугами в пределах установленных лимитов.

Обращение (тикет) — единичный запрос Пользователя по одной теме (одному вопросу), направленный через интерфейс Сервиса, с момента его постановки до момента закрытия оператором или автоматической системой.

Личный кабинет — учетная запись Пользователя в Telegram-боте [@GalochkaRobot](https://t.me/GalochkaRobot), привязанная к его Telegram-аккаунту.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. По настоящему Соглашению Администрация обязуется оказывать Пользователю информационно консультационные услуги в области бытового использования компьютерной, мобильной техники и сети Интернет, а Пользователь обязуется принимать и оплачивать эти Услуги в порядке и на условиях, установленных Соглашением.

2.2. В состав Услуг входит предоставление Пользователю консультаций по следующим темам: базовая настройка операционных систем для персональных компьютеров и мобильных устройств; консультации по функционалу прикладного программного обеспечения общего назначения; общие рекомендации по настройке подключения к сети Интернет и домашним сетям; разъяснение сообщений об ошибках и общих инструкций по их самостоятельному устранению Пользователем; иные консультации по смежным бытовым вопросам на усмотрение Администрации.

2.3. Услуги оказываются **исключительно в форме письменных текстовых рекомендаций** через интерфейс Telegram-бота [@GalochkaRobot](https://t.me/GalochkaRobot) и/или веб-интерфейс на сайте <https://galochka.online>.

2.4. Ответы на обращения Пользователя могут формироваться как специалистами Администрации, так и с использованием **автоматизированных систем, включая системы искусственного интеллекта**. Пользователь понимает и соглашается, что распределение обращений между специалистами и автоматизированными системами осуществляется Администрацией по собственному усмотрению и заранее Пользователю не раскрывается.

2.5. В состав Услуг не входят и Администрацией не оказываются:

удалённое подключение к устройствам Пользователя (в т.ч. через AnyDesk, TeamViewer, RustDesk и аналогичные средства); физический ремонт, диагностика и замена компонентов оборудования; восстановление утраченных данных, расшифровка файлов, подбор или восстановление паролей; взлом, обход технических средств защиты, активация нелицензионного программного обеспечения; услуги связи, услуги по эксплуатации средств криптографической защиты информации, медицинские, финансовые, юридические и иные услуги, для оказания которых требуется лицензия, аккредитация или специальный статус;

гарантия совместимости рекомендаций Администрации с конкретной конфигурацией оборудования и программного обеспечения Пользователя;

разработка, установка, модификация программного обеспечения на устройствах Пользователя (Администрация может разъяснить порядок самостоятельного выполнения таких действий Пользователем, но не выполняет их за Пользователя);

любые иные действия, не указанные прямо в п. 2.2 Соглашения.

2.6. Оказание Услуг по темам, выходящим за пределы п. 2.2, или в формах, не предусмотренных п. 2.3, является правом, а не обязанностью Администрации.

2.7. Услуга считается оказанной в полном объеме в момент активации Подписки. Последующее обращение Пользователя за консультациями является реализацией права Пользователя, возникшего в результате надлежащего оказания Услуги, и не изменяет момент её оказания.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

3.1. Стоимость Услуг определяется выбранным Пользователем Тарифным планом. Актуальные тарифы размещаются в Telegram-боте @GalochkaRobot и на сайте <https://galochka.online>.

3.2. Пользователь может приобрести Подписку на один из следующих периодов:

- 7 (семь) календарных дней;
- 14 (четырнадцать) календарных дней;
- 31 (тридцать один) календарный день;
- 92 (девяносто два) календарных дня;
- 183 (сто восемьдесят три) календарных дня;
- 1 (один) календарный год.

3.3. В рамках действующей Подписки Пользователь имеет право направить Администрации **не более одного (1) Обращения (тикета) в календарный день** по московскому времени (UTC+3). Обращением считается вопрос Пользователя по одной теме, от его постановки до закрытия оператором или автоматической системой; количество сообщений Пользователя и Администрации в рамках одного Обращения не ограничивается до момента его закрытия.

3.4. Неиспользованные в текущий календарный день Обращения на следующий день не переносятся и компенсации не подлежат.

3.5. Оплата Услуг осуществляется авансовым платежом в размере 100% стоимости выбранного Тарифного плана способами, доступными в Telegram-боте @GalochkaRobot и/или на сайте <https://galochka.online>.

3.6. Моментом оплаты считается момент поступления денежных средств в распоряжение Администрации или её платёжного агента. С этого момента Подписка считается активированной, а Услуга — начатой оказанием.

3.7. Доступ к Услугам предоставляется в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента оплаты.

3.8. Пользователь самостоятельно несет все расходы, связанные с переводом денежных средств, включая комиссии банков, платёжных систем и агрегаторов.

3.9. Администрация вправе в одностороннем порядке изменять Тарифные планы и условия Подписок путём размещения новых тарифов в Telegram-боте @GalochkaRobot и/или на сайте <https://galochka.online>. Новые тарифы применяются к Подпискам, оформленным после размещения изменений. Ранее оформленные Подписки действуют на условиях, согласованных на момент их оформления.

3.10. Подписка, приобретённая Пользователем, является **не передаваемой**: право доступа к Услугам привязано к аккаунту Пользователя, указанному при активации Подписки, и не может быть передано третьим лицам.

4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Пользователь вправе отказаться от исполнения настоящего Соглашения и потребовать возврата уплаченных денежных средств **при одновременном соблюдении обоих условий**:

- а) с момента оплаты прошло не более **7 (семи) календарных дней**;
- б) Пользователь **не направлял в Администрацию ни одного Обращения (тикета)** с момента активации Подписки.

4.2. Направление Пользователем хотя бы одного Обращения в рамках оплаченной Подписки означает, что Услуга принята Пользователем к оказанию и фактически начата исполнением Администрацией. С этого момента Услуга считается оказанной надлежащим образом в полном объеме за оплаченный период, и возврат денежных средств не производится.

4.3. По истечении 7 (семи) календарных дней с момента оплаты возврат денежных средств не производится независимо от факта использования Подписки Пользователем. Пользователь подтверждает, что данный срок является разумным и достаточным для оценки Услуги, а плата за неиспользованный остаток периода Подписки представляет собой фактически понесенные Администрацией расходы на резервирование мощностей, поддержку инфраструктуры и сопровождение учетной записи Пользователя.

4.4. Запрос на возврат направляется Пользователем на адрес электронной почты admin@galochka.online и должен содержать: идентификатор Telegram-аккаунта Пользователя, дату и сумму платежа, реквизиты для возврата. Администрация вправе запросить у Пользователя дополнительные документы, подтверждающие факт оплаты и принадлежность платёжного средства Пользователю.

4.5. Возврат осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Администрацией всех необходимых документов, тем же способом, которым был произведён платёж, если иное не предусмотрено применимым законодательством и правилами платёжной системы.

4.6. В случае одностороннего отказа Пользователя от Соглашения по основаниям, не предусмотренным п. 4.1, а также в случае расторжения Соглашения по инициативе Администрации вследствие нарушения Пользователем условий Соглашения (раздел 6), денежные средства возврату не подлежат.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Администрация обязуется:

5.1.1. Обеспечивать Пользователю возможность направления Обращений в пределах, установленных Тарифным планом, в течение срока действия Подписки.

5.1.2. Стремиться к предоставлению ответа на Обращение Пользователя в срок до 48 (сорока восьми) часов с момента его поступления. Указанный срок является ориентировочным и не представляет собой гарантированное соглашение об уровне обслуживания (SLA). Отсутствие ответа в указанный срок не является нарушением настоящего Соглашения и не дает Пользователю оснований для возврата средств или уменьшения стоимости Услуг.

5.1.3. Обрабатывать персональные данные Пользователя в соответствии с Политикой обработки персональных данных.

5.2. Администрация вправе:

5.2.1. В одностороннем порядке определять состав, объем, содержание и формат ответов на Обращения Пользователя, а также распределять Обращения между специалистами и автоматизированными системами.

5.2.2. Отказать Пользователю в предоставлении консультации по конкретному Обращению, если оно выходит за пределы предмета Соглашения (п. 2.2, 2.5), не допускает однозначного толкования, требует специальных знаний, лицензии или аккредитации, либо если его выполнение противоречит законодательству, интересам Администрации или третьих лиц.

5.2.3. Проводить плановые и внеплановые профилактические, ремонтные и иные технические работы, в том числе с временным приостановлением доступа к Сервису. Проведение таких работ не является нарушением Соглашения.

5.2.4. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Соглашение, Политику обработки персональных данных и Тарифные планы, размещая новые редакции на сайте <https://galochka.online>. Изменения вступают в силу с момента их размещения, если иное не указано в новой редакции. Продолжение использования Сервиса Пользователем после вступления изменений в силу означает его согласие с новой редакцией. Изменения Тарифных планов не распространяются на уже оплаченные Подписки и применяются только к Подпискам, оформляемым после вступления изменений в силу.

5.2.5. Приостановить или прекратить доступ Пользователя к Сервису и расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке, без предварительного уведомления и без возврата денежных средств, в случаях, предусмотренных разделом 6 Соглашения.

5.2.6. Направлять Пользователю уведомления, связанные с исполнением Соглашения (об окончании срока Подписки, изменении условий, технических работах и т.п.), через Telegram-бот @GalochkaRobot, на адрес электронной почты Пользователя, а также иными доступными способами.

5.3. Пользователь обязуется:

5.3.1. Своевременно и в полном объёме оплачивать Услуги в соответствии с выбранным Тарифным планом. 5.3.2. Предоставлять Администрации достоверную информацию, необходимую для исполнения Соглашения.

5.3.3. Самостоятельно обеспечивать работоспособность своего оборудования, программного обеспечения и подключения к сети Интернет, а также наличие актуальных резервных копий своих данных.

5.3.4. Самостоятельно оценивать применимость рекомендаций Администрации к своей ситуации и нести полную ответственность за решение об их применении и за последствия их применения.

5.3.5. Не использовать Сервис для целей, запрещенных разделом 6 Соглашения.

5.3.6. Самостоятельно отслеживать изменения в Соглашении, Политике обработки персональных данных и Тарифных планах, размещаемые на сайте Сервиса.

5.4. Пользователь вправе:

5.4.1. Направлять Обращения в рамках предмета Соглашения и установленных лимитов.

5.4.2. Запрашивать возврат денежных средств в случаях и порядке, предусмотренных разделом 4 Соглашения.

5.4.3. В любой момент прекратить использование Сервиса.

6. ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

6.1. Пользователю запрещается использовать Сервис для получения консультаций или содействия в совершении действий, направленных на:

получение несанкционированного доступа к компьютерным системам, сетям, учётным записям и данным, принадлежащим третьим лицам;

нарушение авторских и смежных прав, иных прав интеллектуальной собственности; распространение вредоносного программного обеспечения;

осуществление массовых рассылок без согласия получателей (спам);

распространение информации, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации, в том числе материалов экстремистской, террористической направленности, материалов, пропагандирующих насилие, порнографических материалов, материалов, разжигающих межнациональную, межрелигиозную или иную рознь;

обход технических средств защиты информации, активацию нелицензионного программного обеспечения;

осуществление иной деятельности, противоречащей законодательству Российской Федерации.

6.2. Пользователю также запрещается:

6.2.1. Передавать доступ к своей Подписке третьим лицам, использовать одну Подписку более чем с одного Telegram-аккаунта.

6.2.2. Направлять в адрес Администрации оскорбления, угрозы, нецензурную лексику, массовые однотипные Обращения с целью перегрузки Сервиса, а также Обращения, не связанные с предметом Соглашения.

6.2.3. Предпринимать действия, направленные на нарушение работоспособности Сервиса, обход установленных лимитов, автоматизированный сбор данных с Сервиса.

6.3. В случае нарушения Пользователем условий настоящего раздела Администрация вправе без предварительного уведомления приостановить или прекратить доступ Пользователя к Сервису и расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке. Уплаченные Пользователем денежные средства в этом случае возврату не подлежат и удерживаются Администрацией в качестве компенсации убытков, понесенных вследствие нарушения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОГРАНИЧЕНИЯ

7.1. Характер Услуг. Услуги носят исключительно **информационно-консультационный характер**. Администрация предоставляет Пользователю рекомендации общего характера на основании описанной Пользователем ситуации, не располагая возможностью независимо проверить достоверность предоставленной Пользователем информации и состояние его оборудования и программной среды.

7.2. Отсутствие гарантии результата. Администрация **не гарантирует**:

а) достижение Пользователем желаемого им результата в результате применения рекомендаций;

б) работоспособность оборудования, операционных систем, программного обеспечения и сервисов Пользователя после применения рекомендаций;

в) совместимость предоставленных рекомендаций с конкретной аппаратной и программной конфигурацией Пользователя, а также с версиями стороннего программного обеспечения;

г) сохранность данных Пользователя;

д) непрерывность, бесперебойность и безошибочность работы Сервиса;

е) точность, полноту и актуальность ответов, формируемых с использованием автоматизированных систем, включая системы искусственного интеллекта.

7.3. Риски Пользователя. Все действия по применению рекомендаций Администрации Пользователь выполняет **самостоятельно и на свой риск**. Пользователь обязан самостоятельно оценивать последствия применения рекомендаций и, при необходимости, обращаться к квалифицированным специалистам, обладающим соответствующей лицензией или аккредитацией.

7.4. Освобождение от ответственности. Администрация не несёт ответственности за:

прямые и косвенные убытки Пользователя, упущенную выгоду, утрату данных, нарушение работоспособности оборудования и программного обеспечения Пользователя, возникшие в результате применения или неприменения рекомендаций Администрации; действия и бездействие третьих лиц, включая операторов связи, поставщиков оборудования и программного обеспечения, платёжные системы;

временную недоступность Сервиса по причинам, находящимся вне разумного контроля Администрации, включая отказы оборудования, сбои в сетях связи, действия провайдеров хостинга, действия государственных органов, ограничения, введенные третьими лицами;

последствия предоставления Пользователем недостоверной или неполной информации; содержание информации, передаваемой Пользователем через Сервис;

качество работы сторонних сервисов, на которые Администрация могла ссылаться в своих рекомендациях;

обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе стихийные бедствия, военные действия, террористические акты, акты государственных органов, массовые сбои в работе сетей связи и энергоснабжения.

7.5. Предел ответственности. В случае, если по основаниям, предусмотренным применимым законодательством, ответственность Администрации перед Пользователем не может быть исключена, такая ответственность во всех случаях ограничивается **суммой, фактически уплаченной Пользователем за текущий оплаченный период Подписки, в рамках которого возникло соответствующее основание ответственности**. Администрация ни при каких обстоятельствах не отвечает за упущенную выгоду Пользователя, репутационный вред и косвенные убытки.

7.6. Ответственность Пользователя. Все действия, бездействие и решения, совершенные Пользователем на основании рекомендаций

Администрации или в связи с использованием Сервиса, признаются совершенными Пользователем самостоятельно. Пользователь несёт полную юридическую ответственность (гражданскую, административную, уголовную) за свои действия, бездействие и решения.

7.7. Возмещение вреда третьим лицам. В случае предъявления к Администрации претензий или исков со стороны третьих лиц в связи с действиями Пользователя при использовании Сервиса, Пользователь обязуется самостоятельно урегулировать такие претензии и иски и возместить Администрации все убытки, понесенные в связи с их предъявлением.

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с **Политикой обработки персональных данных**, размещённой по адресу <https://galochka.online/privacy>. Акцептом настоящей Оферты Пользователь подтверждает, что ознакомлен с Политикой и согласен с её условиями.

8.2. Согласие на получение от Администрации рекламных и информационных рассылок предоставляется Пользователем отдельно, путем проставления соответствующей отметки при регистрации или иным подтверждающим действием. Отсутствие такого согласия не препятствует заключению настоящего Соглашения и получению Услуг.

8.3. Содержание Обращений Пользователя и предоставленных Администрацией ответов является конфиденциальной информацией и не раскрывается третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Срок действия. Соглашение вступает в силу с момента акцепта и действует до окончания срока оплаченной Подписки или до момента его расторжения по основаниям, предусмотренным Соглашением или законодательством.

9.2. Применимое право и порядок разрешения споров. К Соглашению применяется право Российской Федерации. Все споры, возникающие из Соглашения или в связи с ним, Стороны стремятся разрешать путем переговоров. **Обязательный претензионный порядок:** претензия направляется на адрес admin@galochka.online, срок ответа — 30 (тридцать) календарных дней с момента получения. При недостижении соглашения спор передается в суд по месту нахождения Администрации.

9.3. Уведомления. Все юридически значимые уведомления направляются на адрес admin@galochka.online (Администрации) и на адрес электронной почты и/или Telegram-аккаунт Пользователя, указанные им при регистрации. Уведомление считается полученным в день его отправки.

9.4. Недействительность отдельных положений. Признание какого-либо из положений Соглашения недействительным или неприменимым не влечет недействительности остальных положений.

9.5. Целостность соглашения. Настоящее Соглашение, вместе с Политикой обработки персональных данных и действующими Тарифными планами, представляет собой полное соглашение Сторон по предмету Соглашения и заменяет собой все предшествующие устные и письменные договоренности Сторон по тому же предмету.

10. РЕКВИЗИТЫ АДМИНИСТРАЦИИ

Администрация Сервиса Galochka.online

Сайт: <https://galochka.online>

Telegram-бот: @GalochkaRobot

Электронная почта: admin@galochka.online