

ДОГОВОР-ОФЕРТА
об оказании разовых консультационных услуг,
в т. ч. оказываемых при помощи дистанционных средств коммуникации

г. Москва

1. Общие Положения

1.1. Автономная некоммерческая организация «Институт интегративной семейной терапии» (АНО «ИИСТ»), в лице директора Петрухиной Галины Валериевны, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемый «Исполнитель», адресует настоящий Договор-оферту (далее «Договор») любому физическому лицу или группе физических лиц (семье, партнерам), участникам консультации (далее «Заказчик»), чья воля будет выражена им лично либо через уполномоченного представителя (ст. 182, 185 ГК РФ), выразившему готовность воспользоваться услугами «Исполнителя».

1.2. Настоящая оферта является официальным предложением Исполнителя к заключению договора на оказание платных разовых консультационных услуг, в т.ч. оказываемых при помощи дистанционных средств коммуникации (программного обеспечения «Пачка» и иных защищенных каналов) (далее «Услуги»), и содержит все существенные условия договора по оказанию платных услуг:

<https://familyland.ru/nonspecialists/>

<https://familyland.ru/institute/informatsiya-pro-pachka/>

1.3. Стоимость платных разовых консультационных услуг, в т.ч. оказываемых при помощи дистанционных средств коммуникации (далее - прайс-лист), размещена на официальном сайте Исполнителя

<https://familyland.ru/institute/konsultiruyuschie-spetsialisty/>,

описание характеристик Услуг размещено на официальном сайте Исполнителя

<https://familyland.ru/nonspecialists/konsultatsiya-psihologa/semeynaya-terapiya/>

<https://familyland.ru/nonspecialists/konsultatsiya-psihologa/individualnoe-konsultirovanie/>

<https://familyland.ru/nonspecialists/children-teens/diagnostics/>,

ссылки на которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.4. Акцептом Договора, т.е. безоговорочным принятием Заказчиком условий настоящего Договора и всех Приложений (ссылок) к нему, являющихся неотъемлемой частью Договора, является совокупность нижеперечисленных действий в любом количестве и в любой последовательности:

а) оплата Услуг Исполнителя одним из предложенных на официальном сайте Исполнителя www.familyland.ru способов;

б) регистрация Заказчика в электронной форме, размещенной на официальном сайте Исполнителя, с подтверждением адреса электронной почты и телефонного номера Заказчика;

в) оформление Заказчиком и Исполнителем Акта выполненных работ по форме, утвержденной Приложением №2 к настоящему Договору или оформление электронной версии Акта выполненных работ, размещенного на официальном сайте Исполнителя

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8k-kqiy6vrTZQPZ_6FpcBKKrD0uGTWCr6Hl-COxoK0GIAOQ/viewform;

1.5. Осуществляя акцепт настоящего Договора, Заказчик гарантирует, что ознакомился, соглашается, полностью и безоговорочно принимает все условия Договора в том виде, в каком они изложены в тексте Договора, в том числе в приложениях (ссылках) к Договору, ознакомился с информированным согласием (онлайн консультирование) и согласен с политикой по обработке персональных данных, размещенной на официальном сайте Исполнителя

<https://drive.google.com/file/d/1BR0CIVdosrGodv4lx-gvQS58caaMdrO7/view>

1.6. Совершая действия по акцепту Договора, Заказчик гарантирует, что он имеет законные права вступать в договорные отношения с Исполнителем, а также , что он проинформировал других получателей разовых консультационных услуг (членов семьи, партнера) об условиях, на которых заключен настоящий Договор.

1.7. Акцептуя настоящий Договор, Заказчик соглашается с тем, что во время предоставления Услуги рассматривается его личная, семейная ситуация, психологическая проблема, и это не будет являться психологическим насилием и/или вмешательством в частную жизнь, разглашением личной и семейной тайны, персональных данных, нарушением чести, достоинства Заказчика или третьих лиц – участников консультации.

1.8. Акцептуя настоящую оферту, Заказчик выражает согласие на получение информационных, сервисных и рекламных сообщений, писем, рассылок, подписок от Исполнителя (АНО «ИИСТ») на указанные при регистрации средства связи (включая электронную почту, телефон, мессенджеры и SMS), в том числе, просветительских, профилактических и учебных материалов, уведомлений об услугах и мероприятиях организации, сообщений о расписании, условиях участия, изменениях в программе, о новых курсах, группах, лекциях, услугах, проектах. Сообщения касаются исключительно деятельности организации и не передаются третьим лицам без отдельного согласия. Согласие действует до момента его отзыва.

1.9. Договор размещен на официальном сайте Исполнителя в свободном скачивании для Заказчика.

1.10. Договор не требует подписания и/или скрепления печатями Заказчиком и Исполнителем (далее «Стороны»), сохраняя при этом полную юридическую силу. После акцепта настоящей оферты Заказчиком, Договор считается заключенным в простой письменной форме в соответствии со статьями 160, 434 и 438 ГК РФ.

1.11. Правовой основой регулирования отношений между Сторонами, возникающих по настоящему Договору, являются: Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (последняя редакция), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (последняя редакция), Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»; Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (последняя редакция), Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», а также Правила оказания платных образовательных услуг, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 №1441 и Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 266-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О персональных данных".

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель принимает на себя обязательства оказать Заказчику платные разовые консультационные услуги, в т. ч. оказываемые при помощи дистанционных средств коммуникации, в соответствии с правилами оказания платных услуг, предусмотренными разделом 5 настоящего Договора и прайс-листом, размещенном на официальном сайте Исполнителя, а Заказчик обязуется оплатить оказываемые ему услуги на условиях настоящего Договора.

2.2. Услуги оказываются силами как штатных, так и привлеченных специалистов (консультантов). Исполнитель обеспечивает соблюдение конкретными лицами, предоставляющими услугу (специалистами, консультантами), условий настоящего Договора.

2.3. Заказчик проинформирован, что сокрытие и/или искажение информации, способной повлиять на оказание Услуги, как и несоблюдение рекомендаций Исполнителя и конкретного лица, предоставляющего Услугу (включая, но не ограничиваясь, невыполнение заданий, неустойчивое интернет-соединение, опоздание или участие в консультации в ином составе), может снизить качество предоставляемой Услуги, повлечь за собой невозможность решить поставленные задачи, оценить качество и эффективность оказанной Услуги, завершить оказание Услуги в срок, а также отрицательно сказаться на состоянии Заказчика или третьих лиц - участников консультации.

3. Права Исполнителя и Заказчика

3.1. Исполнитель вправе:

3.1.1. Расторгнуть настоящий Договор при нарушении сроков оплаты, предусмотренных разделом 5 настоящего Договора.

3.1.2. Запросить у Заказчика информацию о причинах отмены или неявки на назначенную консультацию.

3.1.3. Рекомендовать продолжительность, кратность и частоту предоставления услуг, а также состав участников консультации.

3.1.4. Конкретное лицо, предоставляющее Услугу, вправе представить случай на супервизию.

3.1.5. В одностороннем порядке без предварительного согласования с Заказчиком изменить стоимость услуг, обеспечив публикацию измененных условий на официальном сайте Исполнителя не менее чем за три календарных дня до их ввода в действие. Изменение стоимости Услуг, уже акцептированных Заказчиком в соответствии с п.1.4. Договора, не допускается.

3.1.6. Отказать в оказании Услуг, а начатую Услугу прекратить, если:

(а) Заказчик или третье лицо - участник консультации нарушает правила внутреннего распорядка Исполнителя (Приложение №1), пожарной безопасности, санитарные нормы или требования иных нормативных актов Исполнителя, касающихся оказания Услуги;

(б) Заказчик не оплатил Услуги Исполнителя;

(в) Заказчик и/или третье лицо - участник консультации находится в алкогольном, наркотическом опьянении или ином состоянии измененного сознания;

(г) Заказчик требует оказать ему Услугу, не предусмотренную настоящим Договором;

(д) по иной причине, которую конкретное лицо, предоставляющее услугу, считает достаточной для прекращения консультации.

3.1.7. Использовать материалы психологических консультаций в методических, научных или образовательных целях в качестве примеров психологической работы, на условиях анонимности, без указания имен и данных Заказчика и третьих лиц.

3.1.8. При необходимости направлять Заказчика или третьих лиц – участников консультации на консультацию к специалистам другого профиля, а при угрозе жизни и здоровью Заказчика, третьих лиц – участников консультации или конкретного лица, предоставляющего Услугу, сообщать в иные организации и службы в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Заказчик вправе:

3.2.1. Запросить у Исполнителя информацию о содержании и организации услуги.

3.2.2. Проинформировать Исполнителя о причинах отмены или неявки на назначенную консультацию.

3.2.3. Обращаться к Исполнителю с обращениями, пожеланиями и за необходимой информацией.

3.2.4. Пользоваться имуществом Исполнителя, если это необходимо для реализации Услуги.

4. Обязанности Исполнителя и Заказчика

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. Довести до Заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4.1.2. Организовать и обеспечить надлежащее предоставление услуги.

4.1.3. Обеспечить помещением, соответствующим санитарным и гигиеническим требованиям, а также защищенными каналами связи, необходимым для оказания услуги.

4.1.4. Проинформировать Заказчика о цене в рублях, режиме и условиях работы конкретного лица, которое будет оказывать услугу, а также об изменении стоимости услуги до акцепта Договора Заказчиком, разместив информацию на официальном сайте Исполнителя, или иными доступными способами.

4.1.5. При отмене консультации по причине Исполнителя в возможно кратчайшие сроки проинформировать Заказчика и согласовать с ним новое время/ дату предоставления Услуги.

4.1.6. Обеспечить уважение человеческого достоинства, защиту от всех форм физического и психического насилия, оскорбления личности. Обеспечить соблюдение прав и свобод, установленных действующим законодательством РФ.

4.1.7. Соблюдать Правила санитарной, пожарной и иной безопасности, правила деонтологии, профессиональной и человеческой этики.

4.1.8. Использовать персональные данные Заказчика в соответствии с действующим законодательством РФ, в частности в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

4.1.9. Сохранять конфиденциальность полученной информации и анонимность консультирования в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. Своевременно внести плату за предоставляемые Услуги, указанные в разделе 2 настоящего Договора, в размере и порядке, определенных настоящим Договором, а также предоставить Исполнителю документы, подтверждающие такую оплату.

4.2.2. Посетить консультацию в назначенное время и в рекомендованном Исполнителем (или конкретным лицом, предоставляющим Услугу) составе участников.

4.2.3. Известить Исполнителя об отмене назначенной консультации за сутки или в возможно кратчайшие сроки.

- 4.2.4. Соблюдать требования правил внутреннего распорядка (Приложение №1 к Договору) и иных локальных нормативных актов Исполнителя, касающихся предмета Договора, включая, но не ограничиваясь, заполнение Акта выполненных работ (Приложение №2 к Договору) .
- 4.2.5. Предоставить Исполнителю необходимую информацию, в том числе, персональные данные, в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».
- 4.2.6. Бережно относиться к имуществу Исполнителя.
- 4.2.7. Возмещать ущерб, причиненный Заказчиком имуществу Исполнителя, в соответствии с законодательством РФ.
- 4.2.8. Соблюдать Правила санитарной, пожарной и иной безопасности, правила деонтологии, профессиональной и человеческой этики.
- 4.2.9. Выполнять согласованные с Заказчиком рекомендации, данные конкретным лицом, предоставляющим Услугу.
- 4.2.10. Сообщить Исполнителю заблаговременно об особых нуждах Заказчика (если таковые имеются), как то: актуальных травмах, требующих особого внимания специалиста при выполнении упражнений, хронических заболеваниях, требующих особого режима выполнения определенных заданий, об особенностях мобильности и иных ограниченных возможностях здоровья для обеспечения доступности предоставления Услуги, о необходимости более позднего прибытия на консультацию и т.п.

5. Стоимость, сроки, порядок оказания и оплаты услуг

5.1. Стоимость и продолжительность, оказываемых платных разовых консультационных услуг, в т.ч. оказываемых при помощи дистанционных средств коммуникации (программного обеспечения Пачка и иных защищенных каналов), определяется в соответствии с прайс-листом, размещенном на официальном сайте Исполнителя

<https://familyland.ru/institute/konsultiruyuschie-spetsialisty/>

Услуги по настоящему Договору не облагаются НДС, в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения (ст. НК 346.11.)

5.2. Запись на прием (консультацию) к специалисту Исполнителя осуществляется Заказчиком через электронную форму регистрации (записи), размещенную на сайте Исполнителя, или по телефону

5.3. Оплата услуг, предоставляемых по настоящему Договору, производится в рублях на расчетный счет Исполнителя. Заказчик несет ответственность за правильность производимых им платежей.

5.4. Оплата услуг Заказчиком производится сразу после регистрации (записи) через электронную форму на условиях 100% предоплаты.

5.5. В качестве бонусной поддержки Заказчика, регулярно пользующегося консультационными Услугами Исполнителя (далее по тексту - повторная консультация), и по согласованию со специалистом Исполнителя, Заказчик может забронировать время повторной консультации по ссылке на онлайн форму записи к специалисту Исполнителя, не оплачивая Услугу сразу в момент выбора и бронирования времени.

5.5.1. В случае предварительной записи на повторную консультацию, указанном в п. 5.5., Услугу необходимо оплатить по полученной ссылке не позднее, чем за 48 часов до выбранного и забронированного Заказчиком ранее времени консультации. В противном случае запись будет автоматически отменена.

5.5.2. В случае бронирования Заказчиком повторной консультации, до которой осталось менее 48 часов, у Заказчика есть 3 часа для совершения оплаты.

5.5.3. Если Заказчик 3 раза не произвел своевременно оплату повторной консультации, то условия бонусной поддержки, указанные в п. 5.5., аннулируются, и следующая (повторная) консультация возможна только по 100% предоплате на общих основаниях.

5.6. В случае отмены оплаченной консультации более, чем за 24 часа до назначенного времени, производится возврат денежных средств или перенос оплаченных денежных средств на следующую консультацию.

5.7. Заказчик имеет право в любое время отказаться от Услуги при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

5.8. Заказчик считается исполнившим свое обязательство по оплате в размере и сроки, предусмотренные настоящим Договором, с момента поступления денежных средств на счет Исполнителя.

5.9. При отсутствии оформленного Заказчиком Акта выполненных работ и непредставлении Заказчиком на официальную электронную почту Исполнителя в течение 5 календарных дней со дня

предоставления Услуги обоснования отсутствия оформленного Акта выполненных работ, Услуга считается оказанной в полном объеме, надлежащим образом и в срок в соответствии с условиями настоящего Договора, а Заказчик не имеет претензий к Исполнителю.

5.10. Заключение Договора на условиях настоящей Оферты Заказчик дает согласие на получение одного чека оплаты Услуг по признаку «Полный расчет» в момент внесения полной стоимости Услуг.

6. Срок действия Договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его акцепта Заказчиком и действует до полного исполнения Сторонами обязательств в соответствии с п. 2.1.

7. Заключительные положения

7.1. Сведения, указанные в настоящем Договоре, соответствуют информации, размещенной на официальном сайте Исполнителя в сети "Интернет" на дату заключения настоящего Договора.

7.2. Под периодом предоставления понимается промежуток времени с даты поступления платежа на расчетный счет Исполнителя и до даты оформления Акта выполненных работ между Исполнителем и Заказчиком.

8. Реквизиты Исполнителя и контактная информация

**Автономная некоммерческая организация «Институт интегративной семейной терапии»
(АНО «ИИСТ»)**

Автономная некоммерческая организация «Институт интегративной семейной терапии» (АНО «ИИСТ»)

Юридический адрес: 119296, г. Москва, ул. Вавилова 60-1-9

Адрес места нахождения: 117638, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 56, строение 2, этаж 1, помещение 1

ИНН 7736204944 / КПП 773601001 / ОГРН 1037739031637

Расчётный счёт 40703810102520000107

БИК 044525593

Банк АО "АЛЬФА-БАНК"

Корр. счёт 30101810200000000593

Телефон 8(495)772-00-21,

Сайт: www.Familyland.ru

E-mail: familyland@familyland.ru

Директор Г. В. Петрухина

Приложение №1 к

**Договору-оферты об оказании разовых консультационных услуг,
в т.ч. оказываемых при помощи дистанционных средств коммуникации**

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор АНО «ИИСТ»
Г.В. Петрухина
«9» октября 2023 г.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для физических лиц
в Автономной некоммерческой организации «Институт интегративной семейной терапии»

Настоящие Правила регламентируют порядок в помещениях и на территории, прилегающей к АНО «ИИСТ», а также при оказании консультационных услуг при помощи дистанционных средств коммуникации. Правила обязательны для всех физических лиц, находящихся в помещениях или на территории, прилегающей к АНО «ИИСТ», а также получающих услуги в онлайн-формате. Данные Правила вступают в силу с момента их принятия физическими лицами путем полной (частичной) оплаты услуг в АНО «ИИСТ» или оформлении заявки на получение услуги на безвозмездной основе. Настоящие Правила, изменения и дополнения к ним утверждаются Директором и публикуются на официальном сайте www.familyland.ru АНО «ИИСТ».

У нас принято:

Бережно и доброжелательно относиться друг к другу вне зависимости от возраста, опыта, профессионального статуса, позиции (роли) и иных характеристик.

Здороваться и прощаться.

Слушать и слышать себя и другого.

Быть пунктуальными.

Серьезно относиться к чувству человеческого достоинства и соблюдению этики в поведении.

Сохранять «домашний» уют в помещениях, рабочую атмосферу в процессе очных и онлайн занятий.

Бережно относиться к имуществу, поддерживать в чистоту и порядок в помещениях.

Во все помещения, в любое время года, необходимо приходить со сменной обувью или теплыми носочками (бахилы к использованию не допускаются). Сменную обувь, на период между занятиями и до завершения работы со специалистом, можно оставлять в помещениях, в подписанном обувном закрытом тряпичном мешке на крючке (подписать – ФИО и посещаемую группу или специалиста).

Еду и напитки разрешено употреблять только в рекреации (кухне).

В любых помещениях можно пить только воду из герметично закрывающихся бутылок.

Просим соблюдать порядок в гардеробе и на кухне, после использования помыть за собой посуду и прибрать стол. Оставлять в чистоте туалетную комнату.

Аккуратно открывать и закрывать окна, пользуясь запирающими механизмами.

Включать электроприборы сухими руками, убедившись, что штепсель также сухой, а розетка не повреждена.

Только с разрешения специалиста пользоваться рабочими материалами сотрудников, которые хранятся в помещениях на полках и в шкафах.

Соблюдать тишину в рекреации (на кухне).

Входить в помещения и кабинеты только с предварительным стуком в дверь. Выключать звук телефона на время пребывания в помещениях и на занятиях.

Самостоятельно знакомиться до акцепта Договора с актуальной стоимостью и иными условиями работы выбранного специалиста, размещенными на официальном сайте АНО «ИИСТ».

Подтвердить выполнение Услуги специалистами АНО «ИИСТ» путем заполнения Акта выполненных работ (на бумажном носителе или по ссылке).

В случае получения Услуги в онлайн формате самостоятельно обеспечить себя устройством (стационарный компьютер, ноутбук, планшет, телефон) с работающими видеокамерой и микрофоном, а также организовать устойчивый качественный сигнал выхода в Интернет.

Помнить, что участие без видео – невозможно. (Просим заранее решить технические вопросы).

Выходить на связь из помещения (не с улицы), находясь в безопасных условиях (не за рулем автомобиля), предполагающих эффективное участие в занятии.

Сообщать администрации о любых неполадках, нарушениях, дискомфорте, неудовлетворенности и предлагать способы решения возникших трудностей.

Запрещается в АНО «ИИСТ»:

Находиться в помещениях и на прилегающей территории после 22:30 часов.

Приносить и распивать алкогольные, спиртосодержащие напитки и пиво, находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, приносить, употреблять и распространять наркотические средства, психотропные вещества, совершать иные действия, за которые действующим законодательством РФ предусмотрена административная или иная ответственность.

Приносить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и токсичные вещества, огнестрельное, газовое, пневматическое, спортивное или холодное оружие, или их имитацию (кроме случаев, когда имеется специальное разрешение на его ношение в связи с выполнением служебных обязанностей).

Курить на прилегающей территории и в помещениях (за исключением специально отведенных для этого мест) и пользоваться открытым огнем.

Нарушать санитарно-гигиенические правила и нормы.

Расклеивать и вывешивать объявления без разрешения администрации.

Портить имущество или использовать его не по назначению, совершать действия, нарушающие чистоту и порядок.

Создавать шум, пользоваться звуковоспроизводящей аппаратурой без соответствующего разрешения администрации.

Грубо (неуважительно) взаимодействовать в устной или письменной форме с сотрудниками АНО «ИИСТ» и иными физическими лицами.

Пользоваться звуко- и видеозаписывающей аппаратурой без соответствующего разрешения администрации.

Мы открыты к диалогу и заинтересованы в обратной связи.

Электронная почта familyland@familyland.ru и сайт www.familyland.ru – основные способы, которые используются для оперативной связи.

Путем взаимодействия по электронной почте администрация АНО «ИИСТ»:

- оперативно отвечает на любые вопросы – организационные, финансовые, связанные с занятиями;
- информирует в случае изменений, связанных с проведением занятий или другими организационными вопросами;
- решает любые спорные, сложные ситуации, требующие включения администрации.

Просим Вас регулярно проверять почтовый ящик и актуальную информацию на сайте, а также своевременно информировать администрацию о смене контактной информации (номер телефона, e-mail).

Приложение №2 к

**Договору-оферты об оказании разовых консультационных услуг,
в т.ч. оказываемых при помощи дистанционных средств коммуникации**

Акт выполненных работ

г. Москва

« ____ » _____ г.

Я (мы), нижеподписавшийся (-шиеся),

(укажите полностью фамилию, имя, отчество)

Именуемый (-мые) в дальнейшем «Заказчик», и Автономная некоммерческая организация «Институт интегративной семейной терапии» (АНО «ИИСТ»), в лице Директора Петрухиной Галины Валериевны, действующей на основании Устава, именуемая в дальнейшем «Исполнитель», составили настоящий Акт о том, что работы по оказанию разовых консультационных услуг выполнены надлежащего качества, полностью и в срок.

Заказчик к Исполнителю претензий не имеет, работы выполнены в полном объеме, качественно и в срок.

Всего выполнено работ на сумму (если оплата была одним платежом, то указать “за весь курс”)

_____ (_____) рублей 00 коп

(цифрами)

(прописью)

(НДС не облагается)

Консультация (занятие) проходила в составе: _____

Я также подтверждаю, что ознакомлен(а) с Договором-офертой соответствующего проекта (услуги), размещенным на сайте Исполнителя, включая оказываемые услуги с использованием программного обеспечения (платформа «Пачка») и Приложения к нему.

Я оцениваю по 5-ти балльной шкале степень удовлетворенности прошедшей встречей на _____, где 1 - совершенно разочарован, 2 - скорее не удовлетворен, 3- скорее удовлетворен, 4 - все было хорошо, 5 - превзошло все мои ожидания и надежды

Дополнительный комментарий к качеству услуги или оценке удовлетворенности
