

# Условия проведения акции «Один вопрос психологу»

Редакция от 06.10.2026

Настоящие условия определяют порядок проведения акции, приуроченной к Всемирному дню психического здоровья (10 октября). Отправляя запрос через форму на сайте, участник подтверждает, что ознакомился с условиями и принимает их.

## 1. Организатор

Организатор акции — ТОО «Harmonia», БИН 220340004286, адрес: г. Алматы, р-н Бостандыкский, проспект Аль-Фараби 15 к4в.

## 2. Сроки проведения

Акция проводится с 8 по 14 октября 2026 года включительно. Запросы принимаются до 23:59 14 октября по времени Астаны.

Психологи обрабатывают запросы ежедневно с 10:00 до 20:00 по времени Астаны.

## 3. Участники

Участвовать могут лица от 18 лет, проживающие на территории Республики Казахстан, независимо от гражданства. Для участия нужен казахстанский номер телефона с WhatsApp.

С одного номера можно отправить только один запрос. Участие бесплатное.

## 4. Как принять участие

1. Перейти на страницу акции: [ask.harmonia.kz](https://ask.harmonia.kz)
2. Указать ФИО и номер телефона с WhatsApp.
3. Описать свой запрос — не менее 50 и не более 500 символов.
4. Ознакомиться с настоящими условиями, отметить согласие и отправить форму.

## 5. Ответ психолога

На запрос отвечает психолог Harmonia.kz — одним текстовым сообщением в WhatsApp на номер, указанный в форме. Ответ даётся на том же языке, на котором написан запрос (казахском или русском).

Срок ответа зависит от времени отправки запроса (по времени Астаны):

- до 15:00 — ответ направляется в тот же день;
- с 15:00 до 17:00 — ответ направляется в тот же или на следующий день;
- после 17:00 — ответ направляется на следующий день.

На запросы, отправленные 14 октября после 15:00, ответ может быть направлен 15 октября.

Ответ — это короткий экспресс-разбор ситуации и общие рекомендации. Он не является полноценной консультацией, психологической диагностикой или лечением. Продолжение переписки в рамках акции не предусмотрено.

## 6. Когда ответ не предоставляется

Организатор вправе не отвечать на запрос по существу, если он:

- не связан с психологией;
- содержит оскорбления, угрозы или агрессию;
- является спамом или рекламой;
- касается религии, политики или других чувствительных тем.

В таких случаях участник получит короткое уведомление о том, что запрос не может быть обработан. Повторные запросы с того же номера не рассматриваются.

## 7. Не служба экстренной помощи

Сервис предназначен для обращения к специалисту и не является службой экстренной помощи. Если существует непосредственная угроза вашей жизни или здоровью либо жизни и здоровью другого человека, обратитесь в экстренные службы.

Экстренная помощь: 112. Скорая медицинская помощь: 103.

## 8. Персональные данные и конфиденциальность

Для участия в акции собираются ФИО, возраст, номер телефона с WhatsApp и текст запроса участника. Эти данные используются для обработки запроса, направления ответа, а также для направления информационных и рекламных сообщений.

Отправляя форму, участник даёт согласие на получение информационных и рекламных сообщений от Организатора по указанному номеру. Это согласие является обязательным условием участия в акции. Участник вправе в любой момент отказаться от получения таких сообщений.

Доступ к тексту запроса имеют только сотрудники Организатора, участвующие в его обработке, и психолог, который готовит ответ.

Данные хранятся на серверах, расположенных на территории Республики Казахстан, в течение 365 дней и обрабатываются в соответствии с Законом РК «О персональных данных и их защите».

Организатор не передаёт данные третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК.

Чтобы отказаться от сообщений или отозвать согласие на обработку персональных данных, напишите на [help@harmonia.kz](mailto:help@harmonia.kz)

## 9. Прочие условия

Организатор вправе изменить условия акции; новая редакция публикуется на странице акции.

Вопросы по акции: [help@harmonia.kz](mailto:help@harmonia.kz)