

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Мобильное приложение KRASA

Дата: 24 января 2026 года

ПРЕАМБУЛА

Настоящая Публичная оферта (далее — "Офера") устанавливает условия пользования мобильным приложением KRASA для бронирования услуг красоты, здоровья и велнеса.

Скачивая приложение KRASA и создавая аккаунт, Вы подтверждаете, что прочитали, понял и согласны со всеми условиями настоящей Оферты.

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ОПЕРАТОРА

Параметр	Данные
Полное наименование	Индивидуальный предприниматель Черненко Олег Олегович
ОГРНИП	325774600810070
ИНН	770476245707
Место жительства	Российская Федерация, г. Москва
Телефон	+7 (995) 150-56-10
Телеграм	@Krasa_support
Часы работы	Пн-Вс 09:00-21:00 МСК

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

- Платформа (KRASA) — мобильное приложение для бронирования услуг красоты, здоровья и велнеса

- Оператор — ИП Черненко Олег Олегович, владелец платформы
 - Пользователь (Клиент) — физическое лицо, использующее приложение для бронирования услуг
 - Партнёр (Салон) — салон красоты, барбершоп, СПА-центр или иное учреждение, зарегистрированное в качестве партнёра
 - Услуга — услуга, предоставляемая Партнёром (маникюр, стрижка, массаж и т.д.)
 - Бронирование (Запись) — зарезервированная у Партнёра услуга в определённый день и время
-

3. УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЕМ

3.1. Кто может использовать KRASA

Приложение доступно для:

- ✓ Граждан РФ старше 18 лет
- ✓ Иностранцев, находящихся в РФ
- ✓ Юридических лиц (для корпоративного использования)

3.2. Регистрация в приложении

Процесс регистрации:

1. Скачайте приложение KRASA из App Store или Google Play
2. Выберите "Я клиент" (не салон)
3. Укажите номер телефона
4. Получите SMS с кодом подтверждения
5. Введите код в приложение
6. Создайте профиль (имя, фото, адрес)
7. Добавьте способ оплаты (карта, кошелёк)

3.3. Данные при регистрации

При регистрации Вы должны предоставить:

- ✓ Настоящее имя и фамилию
- ✓ Действующий номер телефона
- ✓ Действующий способ оплаты

Запрещено:

-  Использовать поддельные данные
 -  Регистрировать несколько аккаунтов одного лица
 -  Передавать доступ другим лицам
-

4. ФУНКЦИИ ПРИЛОЖЕНИЯ

4.1. Основные функции

Приложение KRASA предоставляет:

-  Поиск салонов по названию, услуге, рейтингу, удалённости
-  Онлайн-бронирование услуг на удобное время
-  Чат с салоном для уточнения деталей и вопросов
-  Безопасная оплата через платежную систему ЮKassa
-  Уведомления о подтверждении, напоминания, изменения
-  Определение местоположения для поиска близких салонов
-  Оставление отзывов и оценки услуг (1-5 звёзд)
-  История бронирований и личный кабинет
-  Система бонусов за каждую бронирование

4.2. Система бонусов

За каждую успешно выполненную услугу Вы получаете бонусы:

-  3% от стоимости услуги в виде бонусных баллов
-  Бонусы можно использовать для оплаты до 30% от следующей услуги
-  Бонусы не имеют срока действия
-  Бонусы возвращаются при отмене бронирования

Пример:

- Услуга стоит 1 000 ₽
- Вы получаете: 30 бонусов (3% от 1 000)
- На следующую услугу 3 000 ₽ можно использовать: до 900 ₽ бонусами + 2 100 ₽ картой

5. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

5.1. Процесс бронирования

Шаг 1: Откройте приложение и введите нужную услугу (маникюр, стрижка, массаж)

Шаг 2: Выберите салон из списка (по рейтингу, отзывам, расстоянию)

Шаг 3: Посмотрите доступное время и выберите удобное для вас

Шаг 4: Выберите специалиста (если несколько)

Шаг 5: Просмотрите полную стоимость:

- Стоимость услуги
- Размер комиссии салона (видна в стоимости)
- Общая сумма к оплате

Шаг 6: Выберите способ оплаты:

- Карточка (Visa, MasterCard)
- Электронный кошельёк
- Система быстрых платежей (СБП)
- Оплата в салоне (если доступно)

Шаг 7: Введите данные карты или кошелька

Шаг 8: Подтвердите бронирование

Шаг 9: Получите подтверждение в чате и по SMS

5.2. Статусы бронирования

После бронирования запись может иметь статусы:

Статус	Описание
Ожидает подтверждения	Салон ещё не принял Вашу запись
Подтверждено	Салон согласился, время зарезервировано
В процессе	Услуга идёт прямо сейчас

Статус	Описание
Выполнено	Услуга завершена, Вы можете оставить отзыв
Отменено	Запись отменена (Вами или салоном)

5.3. Минимальное время до бронирования

Салоны устанавливают минимальное время для бронирования:

- **Обычно: 30 минут - 24 часа до начала услуги**
- **Некоторые салоны: экспресс-бронирование за 15 минут**

Информация видна в описании салона или услуги.

6. ОПЛАТА И МЕТОДЫ РАСЧЁТА

6.1. Способы оплаты

Приложение KRASA поддерживает оплату:

- Банковская карточка (Visa, MasterCard)
- Электронный кошёлёк (ЮMoney, QIWI)
- Система быстрых платежей (СБП) — без комиссии
- Оплата в салоне (если салон согласен)
- Бонусы (до 30% от стоимости услуги)

6.2. Безопасность платежей

- Шифрование SSL — все данные защищены
- Платёжная система ЮKassa — надёжный оператор
- Ваши данные карты не хранятся на сервере KRASA
- Безопасность гарантируется — мы не имеем доступа к вашим реквизитам

6.3. Возврат денежных средств

Комиссия взимается?

- Нет! Вы видите финальную сумму, которую платите
- Комиссия салона уже включена в цену, которую видите

Примеры цен:

Услуга	Стоимость	Что платите
Маникюр	1 000 ₽	1 000 ₽
Стрижка	500 ₽	500 ₽
Массаж 60 минут	2 000 ₽	2 000 ₽

7. СИСТЕМА ОТМЕНЫ И ВОЗВРАТА

7.1. График возврата при отмене

Размер возврата зависит от времени отмены:

Время до начала услуги	Размер возврата	Статус
Более 24 часов	100% ✓	Полный возврат
От 4 до 24 часов	50%	Половина суммы
Менее 4 часов	0% ✗	Без возврата

7.2. Как отменить бронирование

Шаг 1: Откройте "Мои записи" в личном кабинете

Шаг 2: Найдите запись, которую хотите отменить

Шаг 3: Нажмите "Отменить запись"

Шаг 4: Система покажет размер возврата

Шаг 5: Укажите причину отмены (опционально)

Шаг 6: Подтвердите отмену

Шаг 7: Возврат начнёт поступать на вашу карту

7.3. Сроки возврата денежных средств

После отмены:

- 1. Немедленно: KRASA резервирует средства**

2. В течение 3-5 минут: Запрос отправляется в платёжную систему
3. От 3 до 14 рабочих дней: Деньги поступают на вашу карту

Важно: Сроки зависят от вашего банка, не от KRASA!

7.4. Проверка статуса возврата

В приложении:

1. Откройте "История платежей"
2. Найдите отменённое бронирование
3. Нажмите — увидите статус возврата

Статусы возврата:

- На возврат — KRASA отправил запрос в банк
- В обработке — Банк обрабатывает возврат
- Возвращено — Деньги вернулись на вашу карту

7.5. Возврат бонусов

Если при оплате вы использовали бонусы:

- ✓ Бонусы возвращаются мгновенно на счёт после отмены
- ✓ Денежные средства возвращаются стандартно (3-14 дней)

Пример:

- Услуга: 3 000 ₽
- Оплачено бонусами: 900 ₽
- Оплачено карточкой: 2 100 ₽
- Отмена за 24+ часа → Возврат 100%
 - На карту: 2 100 ₽
 - На счёт бонусов: 900 баллов (мгновенно)

8. ПЕРЕНОС БРОНИРОВАНИЯ

8.1. Условия переноса

Вы можете перенести запись на другую дату и время без потери денежных средств:

Условие	Комиссия	Статус
Более 24 часов до начала	✓ Бесплатно	Полный перенос
Менее 24 часов	 20% штраф	Платный перенос

8.2. Как перенести запись

Шаг 1: Откройте "Мои записи"

Шаг 2: Выберите запись

Шаг 3: Нажмите "Перенести на другую дату"

Шаг 4: Выберите новую дату и время

Шаг 5: Если перенос платный, система покажет размер комиссии (20%)

Шаг 6: Подтвердите перенос

Пример переноса за 12 часов:

- Услуга стоит: 2 000 ₽
- Комиссия за перенос: 400 ₽ (20%)
- К оплате: 400 ₽ дополнительно

9. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ САЛОНОМ

9.1. Ваши права при отмене от салона

Если салон отменил вашу запись, Вы получаете:

- ✓ 100% полный возврат денежных средств
- ✓ Автоматически без необходимости подавать запрос
- ✓ Приоритет: Средства поступят в течение 3 дней
- ✓ Компенсация: Если отмена менее чем за 2 часа — 10% от стоимости в виде бонусов

9.2. Уведомление об отмене

При отмене от салона Вы получите:

-  Push-уведомление в приложение
-  SMS-уведомление (если указан номер)
-  Уведомление в приложении с причиной отмены

9.3. Сроки уведомления

Салон обязан уведомить Вас минимум за 2 часа до начала услуги.

Если салон отменил менее чем за 2 часа — Вы имеете право на компенсацию 10% от стоимости услуги в виде бонусов или возврата.

10. ОТЗЫВЫ И РЕЙТИНГИ

10.1. Оставление отзывов

После выполнения услуги Вы можете оставить отзыв:

Что включает отзыв:

- **Оценка (1-5 звёзд)**
- **Текстовой комментарий (опционально)**
- **Фото результата (опционально)**

10.2. Видимость отзывов

Ваш отзыв будет виден:

- ✓ **Другим пользователям в профиле салона**
- ✓ **В общем рейтинге салона**
- ✓ **Будет влиять на ранжирование в поиске**

Модерация: Все отзывы проходят проверку на соответствие политике.

10.3. Удаление отзыва

Вы можете удалить свой отзыв в течение 30 дней после его публикации:

1. **Откройте "Мои отзывы"**
 2. **Найдите отзыв**
 3. **Нажмите "Удалить"**
-

11. ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Обработка данных

Мы обрабатываем ваши данные в соответствии с:

- **Федеральный закон №152-ФЗ "О защите персональных данных"**
- **Политика конфиденциальности KRASA**

- Согласие на обработку ПД (при регистрации)

11.2. Какие данные мы собираем

- ✓ Имя и фамилия
- ✓ Номер телефона
- ✓ Адрес (опционально)
- ✓ История бронирований
- ✓ Информация о платежах (без полных реквизитов карты)
- ✓ Отзывы и рейтинги

11.3. Безопасность данных

- Все данные зашифрованы (SSL)
- Доступ ограничен авторизованным сотрудникам
- Мы не передаём данные третьим лицам
- ✓ Данные хранятся на защищённых серверах

11.4. Ваши права

Вы имеете право:

- ✓ Запросить все свои данные
- ✓ Исправить неверные данные
- ✓ Удалить свой аккаунт и все данные
- ✓ Отозвать согласие на обработку

Для этого свяжитесь с поддержкой через Telegram @Krasa_support

12. ЗАПРЕЩЁННЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Пользователю запрещено:

- ✗ Делать фальшивые бронирования (бронировать и сразу отменять)
- ✗ Не появляться на услугу без уважительной причины (No-show 3+ раза)
- ✗ Оставлять ложные отзывы или ругать салон за личные конфликты
- ✗ Требовать компенсацию за некачественный результат услуги без доказательств
- ✗ Делиться своим логином и паролем с другими лицами

- ✗ Использовать приложение в коммерческих целях (перепродажа услуг)
 - ✗ Загружать контент, содержащий оскорблений, насилие, порнографию
 - ✗ Пытаться получить доступ к чужим аккаунтам
 - ✗ Использовать ботов или автоматизацию для манипуляции системой
-

13. ПОСЛЕДСТВИЯ No-Show (НЕЯВКА)

13.1. Что такое No-show

No-show — это когда Вы не пришли на запись и не отменили её заранее.

13.2. Последствия No-show

Количество No-show	Последствия
1-2 раза	Система рекомендует быть внимательнее
3+ раза подряд	 Возможны ограничения функционала или блокировка на 30 дней
Повторные нарушения	 Постоянная блокировка аккаунта

13.3. Как избежать No-show

- ✓ Отменяйте запись заранее, если не можете прийти
 - ✓ Включите напоминания в приложении
 - ✓ Проверяйте время перед походом в салон
-

14. БЛОКИРОВКА АККАУНТА

14.1. Причины блокировки

Мы можем заблокировать аккаунт при:

- Множественные No-show (3+ подряд)
- Использование фальшивых данных
- Множественные ложные отзывы
- Попытка мошенничества

- Нарушение правил пользования

14.2. Временная или постоянная блокировка

Временная блокировка (1-30 дней):

- Вы не можете бронировать новые услуги
- После истечения срока доступ восстанавливается
- Уже забронированные услуги выполняются

Постоянная блокировка:

- Аккаунт удаляется
- Вы можете подать апелляцию в течение 30 дней

14.3. Апелляция

Если ваш аккаунт заблокирован, Вы можете:

-  Написать в Телеграм: @Krasa_support
 -  Позвонить: +7 (995) 150-56-10
 -  Описать причину и предоставить доказательства
-

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

15.1. Ответственность KRASA

Оператор (KRASA) отвечает за:

- ✓ Функционирующую платформу (99% доступность)
- ✓ Безопасность платежей
- ✓ Конфиденциальность ваших данных
- ✓ Быстрое разрешение споров
- ✓ Своевременный возврат денежных средств

15.2. Ответственность Пользователя

Вы отвечаете за:

- ✓ Достоверность информации при регистрации
- ✓ Безопасность вашего пароля и логина
- ✓ Соблюдение правил пользования приложением
- ✓ Своевременное появление на запись (или отмену)
- ✓ Уважительное отношение к специалистам салонов

15.3. Ограничения ответственности

KRASA НЕ несёт ответственность за:

- **✗ Качество услуг салона**
- **✗ Травмы, аллергии или осложнения после услуги**
- **✗ Потерю результата услуги (если что-то смылось, отросло и т.д.)**
- **✗ Технические сбои на стороне салона**
- **✗ Действия специалистов салона**

Претензии по качеству услуг должны подаваться напрямую салону, а не KRASA.

16. СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ И ЖАЛОБЫ

16.1. Если деньги не вернулись

Что делать:

Шаг 1: Проверьте статус в "История платежей"

Шаг 2: Если статус "Возвращено", но денег нет:

- **Обратитесь в поддержку вашего банка (они могут задержать)**
- **Напишите в @Krasa_support со скриншотом**

Шаг 3: Если статус "На возврат" более 14 дней:

- **Напишите в Telegram @Krasa_support**
- **Приложите скриншот истории платежей**

16.2. Претензия к салону

Если салон:

- **Не оказал услугу должным образом**
- **Отказал без причины**
- **Взял деньги, но не выполнил услугу**

Действия:

1. **Напишите в приложении в чате с салоном (попробуйте решить мирно)**
2. **Подайте жалобу в KRASA:**
 - **Раздел "Помощь" → "Пожаловаться на салон"**
 - **Приложите скриншоты переписки и квитанцию**

3. KRASA рассмотрит жалобу в течение 5-10 рабочих дней

При подтверждении нарушения:

- ✓ Вы получаете 100% возврат + компенсацию 10%
 - ✓ Салону выдаётся предупреждение
 - ✓ При повторении салон может быть удалён из приложения
-

17. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛУЧАИ

17.1. Когда возврат невозможен

Возврат может быть отклонен в исключительных случаях:

- ✗ Вы уже использовали услугу (пришли и услуга была оказана)
- ✗ Прошло более 90 дней с момента отмены
- ✗ Платёж был произведен с заблокированной/украденной карты
- ✗ Вы отменили более 5 раз подряд (признак мошенничества)

В этих случаях наша служба поддержки может провести дополнительное расследование.

17.2. Мошеннические действия

Если система обнаружит мошенничество:

- Множественные отмены для накопления бонусов
- Использование чужих карт для возврата денег
- Повторное бронирование и отмена одной услуги

Следствие: Аккаунт будет заблокирован, и информация передана правоохранительным органам.

18. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Вопрос: Могу ли я вернуть деньги, если уже использовал услугу?

Ответ: Нет. Возврат возможен только до начала услуги. Претензии по качеству рассматриваются отдельно через форму жалобы.

Вопрос: Сколько дней займёт возврат?

Ответ: Обычно 3-14 рабочих дней в зависимости от вашего банка. KRASA отправляет запрос мгновенно.

Вопрос: Могу ли я отменить запись за час до начала?

Ответ: Да, но возврат будет 0%. Однако Вы можете попросить у салона скидку на следующую услугу через чат.

Вопрос: Что если я случайно отменил запись?

Ответ: К сожалению, отмену нельзя отменить. Но Вы можете забронировать услугу заново.

Вопрос: Возвращаются ли бонусы?

Ответ: Да, полностью и мгновенно на счёт в приложении при отмене.

Вопрос: Что, если салон не подтвердил запись?

Ответ: Вы можете отменить в любой момент. За 24+ часа до начала — 100% возврат.

Вопрос: Кому звонить если возникла проблема?

Ответ: Свяжитесь с поддержкой через Telegram @Krasa_support или позвоните +7 (995) 150-56-10 (Пн-Вс 09:00-21:00 МСК).

Вопрос: Безопасна ли оплата в приложении?

Ответ: Да! Мы используем платёжную систему ЮKassa с шифрованием SSL. Ваши реквизиты карты не хранятся на наших серверах.

Вопрос: Можно ли использовать несколько способов оплаты?

Ответ: Да! Вы можете добавить несколько карт и кошельков и выбирать при оплате.

19. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОДДЕРЖКИ

Служба поддержки KRASA для клиентов

Для всех вопросов по возврату, отмене, техническим проблемам:

Канал	Контакт	График
Телеграм	@Krasa_support	24/7
Телефон	+7 (995) 150-56-10	Пн-Вс 09:00-21:00 МСК
Чат в приложении	Помощь → Поддержка	24/7

Реквизиты оператора

Параметр	Значение
Компания	ИП Черненко Олег Олегович
ОГРНИП	325774600810070
ИНН	770476245707
Город	Москва, Российская Федерация
Телефон	+7 (995) 150-56-10
Телеграм	@Krasa_support
Часы работы	Пн-Вс 09:00-21:00 МСК

20. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ЮРИСДИКЦИЯ

20.1. Законодательство

Настоящая Оферта регулируется законодательством Российской Федерации:

- Гражданский кодекс РФ (часть первая и вторая)
- Федеральный закон №2300-1 "О защите прав потребителей"
- Федеральный закон №152-ФЗ "О защите персональных данных"
- Федеральный закон "О защите прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом"

20.2. Разрешение споров

Все споры по настоящей Офертте разрешаются в соответствии с законодательством РФ.

В случае спора стороны могут:

1. Попытаться урегулировать конфликт путём переговоров
2. Подать претензию в письменном виде
3. Обратиться в суд по месту жительства истца

21. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ

21.1. Порядок изменения

Оператор может изменять условия Оферты в одностороннем порядке.

21.2. Уведомление

Об изменениях Вы будете уведомлены за 7 дней через:

- Push-уведомление в приложение
- SMS-сообщение
- Telegram
- Уведомление в личном кабинете

21.3. Согласие с изменениями

Продолжение использования приложения означает согласие с новыми условиями.

Если Вы не согласны с изменениями — можете удалить аккаунт без штрафов и ограничений.

22. УДАЛЕНИЕ АККАУНТА

22.1. Как удалить аккаунт

Вы можете удалить свой аккаунт в любой момент:

1. Откройте приложение
2. Перейдите в "Настройки" → "Мой профиль"
3. Нажмите "Удалить аккаунт"
4. Подтвердите удаление

22.2. Что происходит при удалении

- Ваш профиль удаляется из приложения
- История бронирований удаляется (но может сохраняться в архиве)
- Отзывы остаются (отделены от вашего имени)
- Данные хранятся согласно требованиям законодательства
- Возврат средств производится за активные бронирования

22.3. Восстановление аккаунта

После удаления восстановить аккаунт нельзя.

Вы можете создать новый аккаунт с тем же номером телефона.

23. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

23.1. Полнота документа

Настоящая Оферта вместе с Политикой конфиденциальности и Пользовательским соглашением составляет полное соглашение между Вами и Оператором.

23.2. Делимость положений

Если какое-либо положение признано недействительным судом, остальные положения сохраняют свою силу и действие.

23.3. Язык документа

Оферта составлена на русском языке. При переводе на другие языки русская версия имеет приоритет.

24. СОГЛАСИЕ И ПРИНЯТИЕ

Скачивая приложение KRASA и создавая аккаунт, Вы подтверждаете:

- ✓ Полностью ознакомился с условиями Оферты**
 - ✓ Понимаю свои права и обязанности**
 - ✓ Согласен с условиями возврата и отмены**
 - ✓ Принимаю условия обработки персональных данных**
 - ✓ Понимаю ответственность за нарушение правил**
 - ✓ Соглашаюсь разрешать споры в соответствии с законодательством РФ**
 - ✓ Граждане РФ старше 18 лет (или в возрасте 16-18 лет с согласия родителей)**
 - ✓ Зарегистрирован в приложении под своими настоящими данными**
-

ВЕРСИЯ: 1.0

ДАТА: 24 января 2026 года

СТАТУС: Действующая
