

FAQ — ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Мобильное приложение KRASA

Обновлено: 24 января 2026 года

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ О ПРИЛОЖЕНИИ

1. Что такое KRASA?

KRASA — это мобильное приложение для онлайн-бронирования услуг красоты, здоровья и велнеса. В одном приложении вы можете найти салоны красоты, барбершопы, СПА-центры, массажные салоны, стоматологические и косметологические клиники, записаться на услугу и оплатить её онлайн.










2. Сколько стоит использование приложения?

Для клиентов использование KRASA полностью БЕСПЛАТНО! 

Вы не платите никаких комиссий за бронирование. Оплачиваете только стоимость услуги, которую устанавливает салон.



3. Какие услуги можно забронировать через KRASA?

В приложении доступны:

-  Маникюр и педикюр
 -  Стрижки и укладки
 -  Окрашивание волос
 -  Массаж
 -  СПА-процедуры
 -  Косметология (инъекции, чистки, уходы)
 -  Стоматология
 -  Барбершоп (мужские стрижки, бритьё)
 -  Wellness и фитнес
-

4. Где доступно приложение KRASA?

Приложение доступно:

-  **iOS** — App Store (iOS 13+)
-  **Android** — Google Play (Android 8+)

Сейчас мы работаем в **Москве и Московской области**. В ближайшее время планируем расширение на другие города России.

5. Нужна ли регистрация для использования?

Да, для бронирования услуг необходимо **зарегистрироваться**. Это займёт меньше минуты:

1. Укажите имя и номер телефона
2. Подтвердите номер через SMS-код
3. Готово! Можете бронировать услуги

Вы также можете войти через:

-  VK
 -  Telegram
 -  Google
-



БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

6. Как забронировать услугу?

Инструкция:

1. **Найдите салон** — используйте карту, поиск или каталог
2. **Выберите услугу** — из списка доступных услуг салона
3. **Выберите специалиста** — или оставьте выбор "Любой специалист"
4. **Выберите дату и время** — в календаре свободные слоты отображаются зелёным
5. **Укажите пожелания** — при необходимости
6. **Выберите способ оплаты** — онлайн или на месте
7. **Подтвердите бронирование**

Вы получите push-уведомление и SMS с подтверждением.

7. Как выбрать специалиста?

При бронировании вы можете:

- Выбрать **конкретного специалиста** — посмотрите портфолио, отзывы, рейтинг
- Выбрать "**Любой специалист**" — салон назначит свободного мастера

8. Что делать, если нет свободного времени?

Если в нужное время нет свободных слотов:

- 🕒 Попробуйте выбрать другое время/дату
- 👤 Попробуйте другого специалиста
- 🏢 Попробуйте другой салон поблизости
- 🔔 Включите **уведомления об освобождении времени** — мы сообщим, если появится свободный слот

9. Можно ли забронировать несколько услуг сразу?

Да! При бронировании добавьте несколько услуг в одну запись. Система автоматически рассчитает общую продолжительность и стоимость.

Например:

- Стрижка (45 мин) + Окрашивание (120 мин) = 165 минут, 8 000 ₽

10. За сколько времени нужно бронировать?

Вы можете забронировать услугу:

- **Минимум за 1 час** до начала (зависит от салона)
- **Максимум за 3 месяца** вперёд

Рекомендуем бронировать **за 1-3 дня**, особенно на популярных мастеров.

11. Что делать, если опаздываю на запись?

Если опаздываете:




1. **Сообщите салону** — позвоните или напишите в чат
2. **Опоздание до 15 минут** — обычно допустимо, мастер подождёт
3. **Опоздание более 15 минут** — салон может отменить запись без возврата

💡 **Совет:** Включите уведомления-напоминания за 1-2 часа до визита.

ОПЛАТА И ВОЗВРАТ

12. Какие способы оплаты доступны?


Онлайн (через приложение):





-  Банковские карты: Visa, MasterCard, МИР
-  Электронные кошельки: ЮMoney, QIWI
-  СБП (Система быстрых платежей)

На месте (в салоне):

- Наличные
 - Банковская карта
 - (если салон принимает оплату на месте)
-

13. Безопасно ли оплачивать онлайн?

Да, абсолютно безопасно! 

-  Платежи обрабатываются через **ЮKassa** (ООО «ЮMoney») — лицензированный оператор Банка России
-  Используется шифрование **SSL/TLS**
-  Стандарт безопасности **PCI DSS**
-  3D-Secure аутентификация (SMS-код от банка)

Мы НЕ храним данные ваших банковских карт!

14. Можно ли отменить бронирование?

Да, вы можете отменить бронирование в любой момент до оказания услуги.

Условия возврата:

Время до услуги	Возврат
Более 24 часов	100%
От 4 до 24 часов	50%
Менее 4 часов	0% (невозвратно)

Как отменить:

1. Откройте "**Мои записи**"
2. Выберите запись
3. Нажмите "**Отменить запись**"
4. Подтвердите отмену

15. За сколько дней возвращаются деньги?

Возврат средств осуществляется **от 3 до 14 рабочих дней** с момента отмены на ту же карту, с которой была произведена оплата.

Срок зависит от вашего банка (обычно 3-5 дней).

16. Что делать, если деньги не вернулись?

Если прошло более 14 дней:

1. Проверьте раздел "**История операций**" в приложении

2. Напишите в поддержку: support@krasa.life
3. Укажите номер заказа и данные карты (первые 6 и последние 4 цифры)

Мы проверим статус возврата и поможем решить вопрос.

17. Можно ли перенести запись?

Да! Вы можете перенести бронирование на другую дату/время:

- **Бесплатно** — если запрос сделан **более чем за 24 часа**
- **Штраф 20%** — если запрос сделан **менее чем за 24 часа**

Как перенести:

1. Откройте "**Мои записи**"
 2. Выберите запись
 3. Нажмите "**Перенести запись**"
 4. Выберите новую дату и время
 5. Дождитесь подтверждения от салона
-



БОНУСЫ И АКЦИИ

18. Как работает программа лояльности?

За каждую оплаченную услугу вы получаете **5% бонусами**:

- **Пример:** Оплатили услугу на 3 000 ₽ → получили 150 баллов
 - **1 балл = 1 рубль**
 - Бонусы начисляются **автоматически** после оказания услуги
-

19. Как использовать бонусы?

При следующем бронировании вы можете оплатить **до 30%** стоимости бонусами:


Пример:

- Услуга стоит 2 000 ₽
- У вас 500 баллов
- Списывается 500 баллов (максимум 30% = 600 ₽)
- Оплата картой: 1 500 ₽

Бонусы списываются автоматически при оплате (если активирована опция).

20. Сколько действуют бонусы?

Бонусы действуют **12 месяцев** с момента начисления. После истечения срока бонусы сгорают.

 **Совет:** Вы получите уведомление за 30 дней до истечения срока.

21. Где посмотреть баланс бонусов?

Баланс бонусов отображается:

- На главном экране приложения (в верхней части)
- В разделе **"Мой профиль"** → **"Мои бонусы"**

Там же вы увидите историю начисления и списания.

ОТЗЫВЫ И РЕЙТИНГИ

22. Как оставить отзыв?

После оказания услуги вы получите уведомление с просьбой оставить отзыв:

1. Откройте **"История записей"**
2. Выберите завершённую запись
3. Нажмите **"Оставить отзыв"**
4. Поставьте оценку (1-5 звёзд)
5. Напишите комментарий (опционально)
6. Добавьте фото результата (опционально)

Ваш отзыв поможет другим пользователям!

23. Можно ли изменить или удалить отзыв?

Вы можете **отредактировать отзыв в течение 7 дней** после публикации:

1. Откройте раздел **"Мои отзывы"**
2. Выберите отзыв
3. Нажмите **"Редактировать"** или **"Удалить"**

После 7 дней отзыв можно удалить только через поддержку.

24. Что делать, если недоволен услугой?

Если услуга оказана некачественно:

Шаг 1: Сообщите об этом **на месте** (в салоне) — большинство проблем решаются сразу

Шаг 2: Если проблема не решена — подайте **жалобу через приложение**:

- Раздел "**Помощь**" → "**Жалоба на услугу**"
- Приложите фото, опишите проблему

Шаг 3: Мы рассмотрим жалобу в течение **5-10 дней**:








- Запросим объяснения у салона
- Проверим доказательства
- Примем решение о возврате

При подтверждении нарушения вы получите **100% возврат + компенсация 10%**.

УВЕДОМЛЕНИЯ

25. Какие уведомления я буду получать?

Вы будете получать уведомления о:

-  Подтверждении бронирования
 -  Напоминании за 24 часа и за 1 час до визита
 -  Успешной оплате
 -  Сообщениях от салона
 -  Начислении бонусов
 -  Отмене или переносе записи салоном
 -  Специальных предложениях и акциях (при согласии)
-

26. Как отключить уведомления?

Настройка уведомлений:

1. Откройте "**Настройки**" в приложении

2. Перейдите в **"Уведомления"**
3. Отключите ненужные типы уведомлений

Вы можете отключить:

- Маркетинговые уведомления (акции, предложения)
- Email-рассылки
- SMS (кроме SMS с кодами подтверждения)

Важно: Уведомления о бронированиях и напоминаниях отключить нельзя — они необходимы для использования сервиса.

ПРОФИЛЬ И АККАУНТ

27. Как изменить данные профиля?

1. Откройте **"Мой профиль"**
2. Нажмите **"Редактировать профиль"**
3. Измените нужные данные:
 - Имя и фамилию
 - Email
 - Дату рождения
 - Фото профиля
4. Нажмите **"Сохранить"**

Изменить номер телефона можно только через поддержку по соображениям безопасности.

28. Как удалить аккаунт?

1. Откройте **"Настройки"**
2. Прокрутите вниз до **"Удалить аккаунт"**
3. Подтвердите удаление

Важно:

- Персональные данные будут удалены в течение 30 дней
- Активные бронирования нужно отменить до удаления

- Бонусы аннулируются
 - Финансовые данные хранятся 5 лет (требование законодательства)
-

29. Забыл пароль, что делать?

1. На экране входа нажмите **"Забыли пароль?"**
2. Введите номер телефона
3. Получите SMS с кодом восстановления
4. Создайте новый пароль

Альтернативно: войдите через **VK, Telegram или Google**.

30. Можно ли иметь несколько аккаунтов?

Нет, один пользователь может иметь только **один аккаунт** (привязан к номеру телефона).

Создание нескольких аккаунтов для накопления бонусов **запрещено** и ведёт к блокировке.

ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ САЛОНОВ

31. Хочу добавить свой салон в KRASA. Как это сделать?

Отлично! 🎉

Шаг 1: Скачайте приложение KRASA

Шаг 2: При регистрации выберите **"Я — владелец салона"**

Шаг 3: Заполните данные:

- Название салона
- Адрес
- ИНН, ОГРН/ОГРНИП
- Банковские реквизиты

Шаг 4: Загрузите:

- Фото салона
- Лицензии (если требуются)
- Информацию об услугах и специалистах

Шаг 5: Дождитесь модерации (1-7 дней)

Шаг 6: Начинайте принимать записи!

32. Сколько стоит подключение для салонов?

СУПЕР-СТАРТ для новых партнёров:






- **Месяц 1:** 0% комиссия (весь доход — ваш!)
- **Месяц 2:** 50% скидка на комиссию
- **С месяца 3:** Стандартные тарифы (от 2% до 12% в зависимости от плана)

Подробнее см. "**Оферта для партнёров**" в приложении.

БЕЗОПАСНОСТЬ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

33. Безопасны ли мои данные?

Да! Мы применяем максимальные меры защиты:

-  Шифрование данных (SSL/TLS, AES-256)
-  Двухфакторная аутентификация
-  Защита от взлома (firewall, IDS/IPS)
-  Соблюдение ФЗ-152 «О персональных данных»
-  Хранение на защищённых серверах (AWS, Яндекс.Облако)

Мы НЕ передаём ваши данные третьим лицам (кроме салонов для связи и платёжных систем для оплаты).

Подробнее см. "**Политика конфиденциальности**".

34. Кому передаются мои данные?

Ваши данные передаются только:

- **Салонам-партнёрам** — ФИО и телефон (для связи и оказания услуги)
- **ЮKassa** — для обработки онлайн-платежей
- **Сервисам аналитики** (Google Analytics, Яндекс.Метрика) — обезличенные технические данные

Мы НЕ продаём ваши данные!

35. Как удалить свои данные?

Вы можете запросить удаление персональных данных:




1. **Через приложение:** Настройки → Удалить аккаунт
2. **Через поддержку:** Напишите на privacy@krasa.life

Данные будут удалены в течение **30 дней** (за исключением финансовых данных, которые хранятся 5 лет по требованию законодательства).

ПОДДЕРЖКА

36. Как связаться с поддержкой?

Способы связи:

-  **Чат в приложении** (24/7) — Настройки → Помощь
-  **Telegram:** @krasa_[support](https://t.me/krasa_support)
-  **Телефон:** +7 (995) 150-56-10 (Пн-Вс 09:00-21:00 МСК)

Среднее время ответа:

- Чат: **до 15 минут**
 - Телефон: **сразу** (в рабочее время)
-

37. Нашёл ошибку в приложении. Куда сообщить?

Сообщите нам об ошибке:

1. Telegram: @krasa_support

Укажите:

- Описание ошибки
- Что вы делали (шаги для воспроизведения)
- Скриншоты (если возможно)
- Модель устройства и версию ОС

Мы исправим ошибку как можно скорее!

38. Есть ли реферальная программа?

Пока нет, но мы работаем над запуском реферальной программы! 🚀

Следите за обновлениями в приложении.

📱 ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

39. Приложение не работает / зависает. Что делать?

Попробуйте:

1. **Перезапустить приложение**
2. **Проверить интернет-соединение** (Wi-Fi или мобильный интернет)
3. **Обновить приложение** до последней версии (App Store / Google Play)
4. **Очистить кэш:**
 - iOS: Настройки → Основные → Хранилище → KRASA → Удалить и переустановить
 - Android: Настройки → Приложения → KRASA → Очистить кэш
5. **Перезагрузить устройство**

Если не помогло — напишите в поддержку: support@krasa.life

40. Не приходят уведомления. Почему?

Проверьте:

1. **Разрешения приложению:**
 - iOS: Настройки → Уведомления → KRASA → Включить
 - Android: Настройки → Приложения → KRASA → Уведомления → Включить
2. **Настройки в приложении:**
 - Откройте Настройки → Уведомления
 - Убедитесь, что нужные типы уведомлений включены
3. **Режим "Не беспокоить" на телефоне** — отключите или добавьте KRASA в исключения

41. Какие требования к устройству?

iOS:

- iPhone с iOS **13.0 и выше**
- iPad с iPadOS 13.0 и выше

Android:

- Устройства с Android **8.0 (Oreo) и выше**
- Минимум 2 ГБ оперативной памяти

Интернет:

- Стабильное подключение (Wi-Fi или 4G/5G)

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

42. Как найти лучшего мастера?

Советы:

- 👁️ Смотрите **портфолио** — оценивайте работы мастера
- ★ Читайте **отзывы** — реальные впечатления клиентов
- 🏆 Обращайте внимание на **рейтинг** (от 1 до 5 звёзд)
- 📊 Смотрите **количество выполненных услуг** — опыт мастера
- 💬 Пишите мастеру в **чат** — задайте вопросы до записи

43. Как сэкономить на услугах?




Способы:

- 🎁 Используйте **бонусы** — оплачивайте до 30% бонусами
- 🔥 Следите за **акциями** — специальные предложения от салонов
- 📅 Бронируйте в **непопулярное время** — утро/будни часто дешевле
- 💎 Выбирайте "**Любой специалист**" — иногда дешевле, чем топ-мастер
- 🆕 Попробуйте **новые салоны** — часто есть акции для новых клиентов

44. Что взять с собой в салон?

Рекомендации:

- 📱 Телефон с подтверждением бронирования (обычно не требуется, но на всякий случай)

-  Паспорт (для некоторых медицинских услуг)
-  Банковская карта (если оплата на месте)
-  Личные средства гигиены (по желанию)

Для конкретных услуг:

- Окрашивание: возьмите фото желаемого результата
 - Косметология: снимите макияж заранее (или придите раньше)
 - Массаж: придите в удобной одежде
-

ЮРИДИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

45. Где найти договор и юридические документы?

Все документы доступны в приложении:

Настройки → Юридическая информация:

- Публичная оферта для клиентов
- Публичная оферта для партнёров
- Пользовательское соглашение
- Политика конфиденциальности
- Согласие на обработку персональных данных
- Политика возврата и отмены

Также доступны на сайте: **krasa.life**

46. Кто несёт ответственность за качество услуг?

Важно понимать:

- **Услуги оказывают салоны-партнёры**, а не KRASA
- **Ответственность за качество** несёт **салон** (исполнитель услуги)
- **KRASA** — это платформа для бронирования (посредник)




Если недовольны услугой:

1. Обратитесь к салону
2. Если не помогло — подайте жалобу через приложение

3. Мы проведём расследование и примем меры к салону

47. Как получить чек?

Электронный чек отправляется автоматически:

-  **На email** (если указан)
-  **В SMS** (на номер телефона)
-  **В разделе "История платежей"** в приложении

Чек формируется в соответствии с **ФЗ-54 "О применении ККТ"**.





48. Есть ли веб-версия приложения?

Пока доступна только **мобильная версия** (iOS/Android).

Веб-версия в разработке — следите за обновлениями!




49. Где следить за новостями и обновлениями?

Следите за нами:

-  **Уведомления в приложении** — анонсы новых функций
 -  **Email-рассылка** — еженедельный дайджест (при подписке)
 -  **Telegram-канал:** @krasa_official (скоро)
 -  **Instagram:** @krasa.life (скоро)
 -  **VK:** vk.com/krasa_app (скоро)
-

НЕ НАШЛИ ОТВЕТ НА СВОЙ ВОПРОС?

Свяжитесь с нами:

-  **Чат в приложении:** Настройки → Помощь (24/7)
-  **Telegram:** @krasa_support
-  **Телефон:** +7 (995) 150-56-10 (Пн-Вс 09:00-21:00 МСК)

Мы всегда рады помочь! ❤️

Обновлено: 24 января 2026 года

Версия: 1.0

© 2026 ИП Черненко Олег Олегович. Все права защищены.