

# ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ

Мобильное приложение KRASA

Дата: 24 января 2026 года

## ПРЕАМБУЛА

Настоящая Политика возврата и отмены бронирования (далее — "Политика") устанавливает условия возврата денежных средств и отмены бронирований в мобильном приложении KRASA.

Используя Приложение для бронирования услуг, Вы подтверждаете, что прочитали и согласны со всеми условиями настоящей Политики.

## 1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

Приложение KRASA предоставляет Пользователям право отменять бронирования услуг с полным или частичным возвратом денежных средств в зависимости от времени отмены до начала услуги.

**Основной принцип:** Чем раньше Вы отменяете бронирование, тем выше сумма возврата.

## 2. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

### 2.1. График возврата

Размер возврата зависит от времени отмены до начала оказания услуги:

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

Table 1: График возврата денежных средств

## 2.2. Примеры расчёта

**Пример 1 — Отмена более чем за 24 часа:**

- Стоимость услуги: 3 000 ₽
- Отмена: На 2 дня раньше начала
- **Возврат: 3 000 ₽ (100%)**

**Пример 2 — Отмена за 12 часов:**

- Стоимость услуги: 2 000 ₽
- Отмена: За 12 часов до начала
- **Возврат: 1 000 ₽ (50%)**

**Пример 3 — Отмена за 2 часа:**

- Стоимость услуги: 1 500 ₽
- Отмена: За 2 часа до начала
- **Возврат: 0 ₽ (невозвратно)**

---

## 3. КАК ОТМЕНИТЬ БРОНИРОВАНИЕ

### 3.1. Пошаговая инструкция

**Шаг 1:** Откройте приложение KRASA и перейдите в раздел "Мои записи"

**Шаг 2:** Выберите запись, которую хотите отменить (статус должен быть "Подтверждено" или "Ожидает подтверждения")

**Шаг 3:** Нажмите кнопку "Отменить запись"

**Шаг 4:** Подтвердите отмену (система покажет размер возврата)

**Шаг 5:** Укажите причину отмены (опционально)

**Шаг 6:** Нажмите "Подтвердить отмену"

**Шаг 7:** Отмена будет обработана, и возврат начнёт поступать на вашу карту

### 3.2. Статусы бронирования

Статус	Описание	Отмена?
--------	----------	---------

<span style="color: yellow;">●</span> Ожидает подтверждения	Партнёр ещё не принял запись	✓ Да
<span style="color: green;">●</span> Подтверждено	Партнёр согласился, время зарезервировано	✓ Да
<span style="color: orange;">●</span> В процессе	Услуга идёт прямо сейчас	✗ Нет
<span style="color: blue;">●</span> Выполнено	Услуга завершена	✗ Нет
<span style="color: red;">●</span> Отменено	Запись отменена	—

Table 2: Статусы бронирования и возможность отмены

## 4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

### 4.1. Автоматическая обработка возврата

После подтверждения отмены в приложении:

- Немедленно:** Средства резервируются и помещаются в статус "**На возврат**"
- В течение 3-5 минут:** Запрос отправляется в платёжную систему ЮKassa
- От 3 до 14 рабочих дней:** Средства поступают на вашу карту

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

### 4.2. Варианты возврата

**Если оплатили карточкой:** Возврат идёт на ту же карту, с которой производилась оплата

**Если оплатили через электронный кошёлёк:** Возврат идёт в этот же кошёлёк

**Если использовали бонусы:** Бонусы возвращаются на счёт в полном объёме

### 4.3. Проверка статуса возврата

**В приложении:**

- Откройте "**История платежей**"
- Найдите отменённое бронирование
- Нажмите на запись — увидите статус возврата

**Возможные статусы:**

- ⌚ **На возврат** — KRASA отправил запрос в банк
- ✉ **В обработке** — Банк обрабатывает возврат

-  **Возвращено** — Деньги вернулись на вашу карту
- 

## 5. ПЕРЕНОС БРОНИРОВАНИЯ

### 5.1. Условия переноса

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

**Бесплатный перенос:**

- ✓ Если запрос на перенос сделан **более чем за 24 часа** до начала

**Платный перенос (20% штраф):**

- ⚠ Если запрос сделан **менее чем за 24 часа**

### 5.2. 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%)

**Пример:**

- Услуга стоит 2 000 ₽
- Перенос за 12 часов до начала
- **Комиссия: 400 ₽ (20%)**
- **К оплате: 400 ₽**

**Шаг 6:** Подтвердите перенос

---

## 6. ОТМЕНА ПАРТНЁРОМ (САЛОНОМ)

### 6.1. Ваши права при отмене от партнёра

Если партнёр (салон) **отменит вашу запись**, Вы получите:

- ✓ **100% полный возврат денежных средств**
- ✓ **Автоматически** без необходимости подавать запрос
- ✓ **Приоритет:** Средства поступают в течение 3 дней

## 6.2. Уведомление об отмене партнёром

При отмене от партнёра Вы получите:

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

## 6.3. Сроки уведомления

Партнёр обязан уведомить **минимум за 2 часа** до начала услуги.

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

---

# 7. СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЛУЧАИ

## 7.1. No-show (неявка клиента)

**Что такое No-show?** Это когда Вы не пришли на запись и не отменили её заранее.

**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

Table 3: Последствия неявки на запись

**Как избежать:** Отменяйте запись заранее, если не можете прийти!

## 7.2. Отмена из-за форс-мажора

Если услугу отменили из-за:

- Болезни специалиста
- Экстренной ситуации
- Проблем с электричеством/интернетом в салоне

- Иных непредвиденных обстоятельств

**Вы получаете: 100% возврат + возможность повторной записи с скидкой 10%**

## 7.3. Отмена за час до услуги

Если Вы отменили **менее чем за 4 часа**, но партнёр согласен, Вы можете:

- **Запросить экспресс-перенос** через чат с партнёром
- **Попросить компенсацию** (скидка на следующую услугу)

Решение принимает партнёр, но приложение подскажет вам варианты.

---

# 8. ВОЗВРАТ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БОНУСОВ

## 8.1. Отмена с использованием бонусов

Если при оплате Вы использовали бонусы:

**Пример:**

- Услуга: 3 000 ₽
- Оплачено бонусами: 900 ₽ (30% максимум)
- Оплачено картой: 2 100 ₽
- Отмена более чем за 24 часа → Возврат 100%

**Возврат:**

- На карту: 2 100 ₽
- На счёт бонусов: 900 баллов

## 8.2. Сроки возврата бонусов

Бонусы возвращаются **мгновенно** на счёт после подтверждения отмены в приложении.

Денежные средства возвращаются стандартно: **от 3 до 14 рабочих дней**.

---

# 9. ОТМЕНА ПРИ ПЛАТЕЖЕ «НА МЕСТЕ»

## 9.1. Запись с оплатой в салоне

Если Вы выбрали вариант **"Оплатить в салоне"**:

-  Вы ничего не платили при бронировании
-  Отмена записи не требует возврата денежных средств
-  Просто отмените в приложении, и запись будет удалена

**Сроки отмены остаются те же:** 100% за 24+ часа, 50% за 4-24 часа, 0% менее 4 часов  
(но это теоретически — денег в системе нет)

## 9.2. Если уже оплатили в салоне

Если Вы уже дали деньги в салоне и хотите отменить:

1. **Сначала** отмените в приложении
2. **Затем** обратитесь в салон за возвратом наличных

Приложение в этом случае просто удаляет запись. Возврат наличных обсуждается напрямую с салоном.

---

# 10. СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ

## 10.1. Если деньги не вернулись

**Что делать:**

**Шаг 1:** Проверьте в приложении статус возврата (**История платежей**)

**Шаг 2:** Если статус "**Возвращено**", а денег нет:

- Обратитесь в **поддержку вашего банка** — банк может задержать возврат
- Свяжитесь с **поддержкой KRASA** для справки

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

- Напишите в **Telegram @Krasa\_support**
- Приложите скриншот истории платежей

## 10.2. Претензии к партнёру

Если партнёр:

- Отказал в возврате
- Не соблюдал условия отмены
- Взял деньги, но услугу не оказал

**Действия:**

1. **Напишите в приложении** через чат с салоном (попробуйте решить миром)
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%
  - ✓ Партнёру выдаётся предупреждение
  - ✓ При повторении — возможна блокировка партнёра
- 

## 11. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛУЧАИ

### 11.1. Когда возврат невозможен

Возврат **может быть отклонен** в исключительных случаях:

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

В этих случаях поддержка KRASA может провести дополнительное расследование.

### 11.2. 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 может быть заблокирован, и информация передана правоохранительным органам.

---

## 12. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

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

**Ответ:** Нет. Возврат возможен только до начала услуги. После оказания услуги претензии рассматриваются отдельно (см. раздел 10.2).

## **Вопрос: Сколько дней занимает 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.

## **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.

## **Вопрос: Что, если партнёр не подтвердил запись?**

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

---

## **13. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОДДЕРЖКИ**

### **Служба поддержки KRASA**

**По вопросам возврата и отмены:**

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

**Реквизиты оператора:**

Параметр	Значение
ИП	Черненко Олег Олегович
ОГРНИП	325774600810070

ИНН	770476245707
Город	Москва, Российская Федерация
Телефон KRASA	+7 (995) 150-56-10
Телеграм	@Krasa_support

Table 4: Реквизиты и контакты оператора

---

## 14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 14.1. Внесение изменений

Оператор может изменять условия данной Политики. Об изменениях Вы будете уведомлены **за 7 дней** через:

- Push-уведомление в приложение
- SMS-сообщение
- Telegram

### 14.2. Применимое право

Настоящая Политика регулируется законодательством Российской Федерации:

- Федеральный закон №2300-1 **"О защите прав потребителей"**
- Гражданский кодекс РФ
- Прочие нормативные акты

### 14.3. Юрисдикция

Все споры разрешаются в судах **города Москвы** или по месту жительства Пользователя (по выбору Пользователя).

---

**ВЕРСИЯ:** 1.0

**ДАТА:** 24 января 2026 года

**СТАТУС:** Действующая

---