

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Мобильное приложение KRASA

Дата: 24 января 2026 года

ПРЕАМБУЛА

Настоящее Пользовательское соглашение (далее — "**Соглашение**") устанавливает условия использования мобильного приложения **KRASA** (далее — "**Приложение**") и предоставляемых через него услуг.

Используя Приложение, Вы подтверждаете, что прочитали, поняли и согласны со всеми условиями настоящего Соглашения.

Если Вы не согласны с условиями, **пожалуйста, не используйте Приложение.**

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

- **Приложение (KRASA)** — мобильное приложение для iOS и Android, предоставляющее услуги бронирования услуг красоты, здоровья и велнеса
 - **Оператор** — ИП Черненко Олег Олегович, владелец и разработчик Приложения
 - **Пользователь (Клиент)** — физическое лицо, использующее Приложение
 - **Партнёр (Салон)** — салон красоты, барбершоп, СПА-центр, массажный салон, стоматологическая или косметологическая клиника, зарегистрированная в Приложении
 - **Услуга** — услуга, предоставляемая Партнёром (маникюр, стрижка, массаж, косметология и т.д.)
 - **Бронирование** — резервирование услуги на определённую дату и время
 - **Платёж** — денежные средства, уплаченные за Услугу
 - **Личный кабинет** — персональный раздел Пользователя в Приложении
 - **Бонусы** — накопительные баллы программы лояльности KRASA
-

2. ОПЕРАТОР УСЛУГИ

Параметр	Информация
Полное наименование	Индивидуальный предприниматель Черненко Олег Олегович
ОГРНИП	325774600810070
ИНН	770476245707
Место регистрации	Российская Федерация, г. Москва
Вид деятельности	Разработка и управление мобильным приложением для бронирования услуг

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

3.1. Что предоставляет Оператор

Оператор предоставляет Пользователю **информационно-технологические услуги** в виде доступа к мобильному приложению KRASA для:

- 🔍 Поиска и просмотра доступных салонов и специалистов
- 📅 Онлайн-бронирования услуг на удобное время
- 💳 Онлайн-оплаты услуг
- 🔔 Управления бронированиями и отменами
- 📖 Просмотра истории бронирований и платежей
- 🎁 Накопления и использования бонусных баллов
- 💬 Общения с партнёрами через встроенный чат
- 📱 Получения уведомлений о статусе записей

3.2. Что Оператор НЕ предоставляет

Важно: Оператор **НЕ является исполнителем услуг красоты, здоровья и велнеса**.

- ❌ Услуги оказывают партнёры-салоны, а не Оператор
- ❌ Ответственность за качество услуг несёт салон-исполнитель

- ❌ Оператор не отвечает за здоровье и безопасность при оказании услуг
- ❌ Оператор не отвечает за качество материалов, используемых в салонах

Оператор — это **платформа для бронирования**, посредник между Пользователем и Партнёром.

4. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ

4.1. Требования к пользователю

Для использования Приложения Вы должны:

- ✓ Быть **дееспособным физическим лицом**
- ✓ Быть **старше 18 лет** (или использовать с согласия родителей/опекунов)
- ✓ Иметь мобильное устройство с OS **iOS 13+** или **Android 8+**
- ✓ Иметь стабильное интернет-соединение
- ✓ Предоставить **достоверные данные** при регистрации

4.2. Регистрация в приложении

Шаги регистрации:

1. Скачайте приложение из **App Store** (iOS) или **Google Play** (Android)
2. Укажите **имя и фамилию**
3. Введите **номер мобильного телефона**
4. Подтвердите номер через **SMS-код**
5. Создайте пароль или войдите через **VK, Telegram, Google**
6. Примите условия настоящего Соглашения
7. Завершите регистрацию

4.3. Ответственность за данные

Вы несёте полную ответственность за:

- Конфиденциальность пароля
- Все действия, выполненные с вашего аккаунта
- Своевременное обновление данных в профиле

4.4. Один аккаунт на пользователя

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

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

5. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ

5.1. Разрешённые действия

- ✓ Использовать Приложение в личных целях
- ✓ Бронировать услуги у партнёров
- ✓ Оплачивать услуги через платёжные системы
- ✓ Оставлять отзывы и оценки
- ✓ Использовать бонусные баллы
- ✓ Общаться с партнёрами через чат

5.2. Запрещённые действия

Пользователю **запрещается**:

- **✗** Использовать Приложение в **незаконных целях**
- **✗** Создавать **множественные аккаунты** для накопления бонусов
- **✗** Размещать **оскорбительные, ложные отзывы** или спам
- **✗** Разглашать **данные третьих лиц** без согласия
- **✗** **Взламывать** или пытаться обойти меры безопасности
- **✗** **Копировать, модифицировать или распространять** Приложение
- **✗** Использовать Приложение для **мошенничества**
- **✗** **Бронировать услуги** от чужого имени
- **✗** Использовать **автоматизированные инструменты** (боты, скрипты) для массового бронирования
- **✗** Размещать **рекламу или коммерческую информацию** в отзывах и чатах

5.3. Санкции за нарушения

При нарушении правил Оператор имеет право:

- Выдать письменное предупреждение
- Ограничить функционал (отключить возможность писать отзывы)
- Заблокировать аккаунт на определённое время
- Заблокировать аккаунт **навсегда**
- Аннулировать бонусные баллы

- Передать информацию правоохранительным органам (при необходимости)
-

6. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

6.1. Процесс бронирования





1. **Выберите салон** — используйте поиск или каталог
2. **Выберите услугу** — из списка услуг салона
3. **Выберите специалиста** — конкретного или "Любой специалист"
4. **Выберите дату и время** — из доступных слотов
5. **Добавьте пожелания** — (опционально)
6. **Выберите способ оплаты** — онлайн или на месте
7. **Подтвердите бронирование**

6.2. Подтверждение бронирования

Бронирование считается подтверждённым после:

- Успешной оплаты (при онлайн-оплате)
- Подтверждения Партнёром (обычно в течение 1-24 часов)
- Получения push/SMS-уведомления о подтверждении

Статусы бронирования:

-  **Ожидает подтверждения** — Партнёр ещё не подтвердил
-  **Подтверждено** — Партнёр согласился на запись
-  **Выполнено** — Услуга оказана
-  **Отменено** — Запись отменена Пользователем или Партнёром

6.3. Время бронирования

- **Минимум за 1 час** до начала услуги (в зависимости от салона)
- **Максимум за 3 месяца** вперёд
- Рекомендуем бронировать **за 1-3 дня**

6.4. Несколько услуг одновременно

Вы можете добавить **несколько услуг** в одну запись. Система автоматически рассчитает общую стоимость и продолжительность.

7. ОТМЕНА И ПЕРЕНОС БРОНИРОВАНИЯ

7.1. Право на отмену

В соответствии с законодательством РФ, Пользователь имеет право отменить бронирование **в любой момент** до оказания услуги.

7.2. Условия возврата средств

Время до начала услуги	Возврат денежных средств
Более 24 часов	100% возврат ✓
От 4 до 24 часов	50% возврат
Менее 4 часов	0% (невозвратно) ✗

7.3. Как отменить бронирование

1. Откройте "**Мои записи**" в приложении
2. Выберите бронирование
3. Нажмите "**Отменить запись**"
4. Подтвердите отмену
5. Укажите причину (опционально)

Возврат будет обработан автоматически.

7.4. Сроки возврата денежных средств

Средства возвращаются **от 3 до 14 рабочих дней** на ту же карту, с которой производилась оплата.

Сроки зависят от вашего банка.

7.5. Перенос бронирования

Вы можете перенести запись на другую дату/время:

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

7.6. Отмена Партнёром

Если Партнёр отменяет бронирование:

- ✓ Вы получите **100% возврат**

- ✓ Возврат обработан **автоматически**
 - ✓ Партнёр должен уведомить **минимум за 2 часа**
-

8. ОПЛАТА УСЛУГ




8.1. Стоимость услуг

Стоимость услуг определяют **Партнёры-салоны** и указывают в Приложении.

Использование Приложения для Пользователей БЕСПЛАТНО! Оператор не взимает комиссию с Клиентов.

8.2. Способы оплаты





Онлайн (через приложение):

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

На месте (в салоне):

- Наличные деньги
- Банковская карта
- (Если салон предоставляет эту опцию)

8.3. Безопасность платежей

-  Все платежи защищены по стандарту **PCI DSS**
-  Данные карт **не хранятся** на серверах Оператора
-  Используется шифрование **SSL/TLS и AES-256**
-  **3D-Secure** аутентификация (SMS-код от банка)

Платежи обрабатываются через ЮKassa (ООО «ЮMoney») — лицензированный оператор Банка России.

8.4. Подтверждение оплаты

После успешной оплаты Вы получите:

- ✓ Push-уведомление в Приложении
- ✓ SMS-уведомление
- ✓ Электронный чек (в приложении или по SMS)

- ✓ Запись в разделе "История платежей"




8.5. Электронные чеки

В соответствии с **ФЗ-54 "О применении контрольно-кассовой техники"**, электронный чек направляется автоматически.

9. ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ (БОНУСЫ)

9.1. Начисление бонусов

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

-  **5% от суммы платежа** зачисляется на счёт
-  Начисляются **автоматически** после оказания услуги
-  **1 балл = 1 рубль**

Пример: Оплатили 3 000 ₽ → получили 150 баллов

9.2. Использование бонусов

При следующем бронировании можно оплатить **до 30%** стоимости бонусами:

Пример:

- Услуга: 2 000 ₽
- Ваши бонусы: 500 баллов
- Максимум к списанию: $2\,000 \times 30\% = 600$ ₽
- Списывается: 500 баллов
- Оплата картой: 1 500 ₽

9.3. Срок действия бонусов

- Бонусы действуют **12 месяцев** с момента начисления
- После истечения срока **сгорают автоматически**
- Уведомление приходит **за 30 дней** до истечения

9.4. Аннулирование бонусов

Бонусы могут быть аннулированы при:

- Нарушении правил Приложения
- Мошеннических действиях
- Систематической отмене бронирований (3+ раза подряд)

- Запросе на удаление аккаунта
-

10. ОТЗЫВЫ И РЕЙТИНГИ

10.1. Оставление отзывов

После завершения услуги Вы получите предложение оставить отзыв:

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

10.2. Правила публикации отзывов

- ✓ Отзывы должны быть **честными и подтвержденными** опытом
- ✓ Можно публиковать **конструктивную критику**
- ✓ Можно указывать **положительные и отрицательные стороны**

- ✗ Запрещаются **оскорбления, ненормативная лексика**
- ✗ Запрещаются **ложные отзывы** от вымышленных лиц
- ✗ Запрещаются **реклама и спам**
- ✗ Запрещаются **персональные данные** третьих лиц

10.3. Модерация отзывов

Оператор оставляет право модерировать отзывы и удалять:

- Нарушающие правила сообщения
- Содержащие оскорбления или угрозы
- Содержащие персональные данные третьих лиц
- Очевидно ложные отзывы

10.4. Изменение и удаление отзыва

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

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

После 7 дней отзыв можно удалить только через поддержку.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

11.1. Ваши права

- ✓ Использовать Приложение согласно целевому назначению
- ✓ Бронировать услуги у любых партнёров
- ✓ Отменять бронирования согласно Политике возврата
- ✓ Оставлять отзывы о партнёрах
- ✓ Накапливать и использовать бонусы
- ✓ Получать уведомления о статусе
- ✓ Обращаться в поддержку
- ✓ Удалить аккаунт в любой момент

11.2. Ваши обязанности

- ✓ Предоставлять **достоверные данные**
- ✓ **Соблюдать время** записи (не опаздывать более 15 мин)
- ✓ **Своевременно отменять** записи (при необходимости)
- ✓ **Соблюдать правила** салонов-партнёров
- ✓ **Информировать** специалиста о противопоказаниях (аллергии, беременность)
- ✓ **Соблюдать** санитарно-гигиенические нормы
- ✓ **Не использовать** Приложение в незаконных целях
- ✓ **Не размещать** оскорбительные отзывы и спам

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА И ОГРАНИЧЕНИЯ

12.1. За что Оператор НЕСЁТ ответственность

- ✓ Предоставление доступа к функционалу Приложения
- ✓ Безопасность платежей
- ✓ Защита персональных данных
- ✓ Своевременное начисление бонусов
- ✓ Обработка возвратов

12.2. За что Оператор НЕ НЕСЁТ ответственность

- ✗ **Качество услуг Партнёров** (маникюр, стрижка, массаж и т.д.)
- ✗ **Здоровье и безопасность** при оказании услуг
- ✗ **Действия специалистов** салонов
- ✗ **Травмы, аллергии, заболевания**, возникшие при услуге
- ✗ **Качество материалов**, используемых в салонах
- ✗ **Соблюдение санитарных норм** в салонах
- ✗ **Отмена бронирования Партнёром** (хотя всегда в этом случае 100% возврат)
- ✗ **Задержки возврата** от банков (более 14 дней)
- ✗ **Технические сбои** на стороне Пользователя
- ✗ **Действия третьих лиц** (взломы, утечки данных — при соблюдении Оператором мер защиты)

12.3. Максимальная ответственность

Максимальная ответственность Оператора перед Пользователем **не превышает стоимость забронированной услуги.**

13. РЕШЕНИЕ СПОРОВ И ПРЕТЕНЗИИ

13.1. Претензии к качеству услуги Партнёра

Шаг 1: Обратитесь непосредственно к **Партнёру** (в салоне)

Шаг 2: Если не решено — подайте **жалобу через приложение:**

- Раздел "Помощь" → "Пожаловаться на услугу"
- Приложите фото и описание

Шаг 3: Оператор проведёт расследование (5-10 дней)


При подтверждении нарушения:

- Возврат 100% + компенсация 10%
- Партнёр получает предупреждение/блокировку

13.2. Претензии к работе Приложения

Направьте претензию в поддержку:

 **Телеграм:** @Krasa_support

 **Телефон:** +7 (995) 150-56-10

Укажите:

- ФИО и контактные данные
- Суть претензии

- Скриншоты (при наличии)
- Номер заказа

Срок рассмотрения: до 10 рабочих дней

13.3. Досудебное урегулирование

Все споры решаются **в досудебном порядке** путём переписки в поддержке.

13.4. Судебная защита

Если спор не урегулирован, Пользователь имеет право обратиться:

- **В суд** по месту жительства Пользователя
- **В Роспотребнадзор:** <https://rospotrebnadzor.ru>

14. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

14.1. Обработка данных

Регистрируясь в Приложении, Вы даёте согласие на обработку персональных данных в соответствии с:

- **ФЗ-152 "О защите персональных данных"**
- **Согласием на обработку персональных данных KRASA**
- **Политикой конфиденциальности**

14.2. Какие данные собираются

- ФИО, номер телефона, email
- История бронирований и платежей
- Геолокация (с вашего разрешения)
- Технические данные (IP-адрес, версия ОС)
- Данные из соцсетей (при авторизации через VK/Telegram/Google)

14.3. Передача данных

Данные передаются только:

- **Партнёрам** (ФИО, телефон) — для связи
- **ЮKassa** — для обработки платежей
- **Сервисам аналитики** (обезличенные данные)

Подробнее см. "Политика конфиденциальности" в приложении.

14.4. Ваши права в отношении ПД

- ✓ Получить информацию о своих данных
- ✓ Исправить неточные данные
- ✓ Удалить аккаунт и данные
- ✓ Отозвать согласие на обработку
- ✓ Подать жалобу в Роскомнадзор

Для реализации прав: 📠 @Krasa_support (Telegram)

15. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА И УДАЛЕНИЕ АККАУНТА

15.1. Расторжение по инициативе Пользователя

Вы можете удалить аккаунт в любой момент:

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

15.2. Последствия удаления

После удаления аккаунта:

- Персональные данные удаляются в течение **30 дней**
- Финансовые данные хранятся **5 лет** (требование законодательства)
- Бонусы **аннулируются**
- Активные бронирования должны быть **отменены до удаления**

15.3. Расторжение по инициативе Оператора

Оператор может заблокировать аккаунт при:

- Нарушении условий Соглашения
- Размещении запрещённого контента
- Систематических отменах бронирований (No-show)
- Мошеннических действиях
- Отсутствии активности более 2 лет

Уведомление направляется в течение 24 часов с указанием причины.

16. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ СОГЛАШЕНИЯ

16.1. Право на изменение

Оператор имеет право изменять условия Соглашения в одностороннем порядке.

16.2. Уведомление об изменениях

Об изменениях Пользователь будет уведомлен **за 7 дней** через:

- Push-уведомление в Приложении
- SMS-сообщение
- Telegram

16.3. Принятие изменений

Продолжение использования Приложения после внесения изменений означает **согласие с новыми условиями**.

Если Вы не согласны — удалите аккаунт.

17. ТЕХНИЧЕСКИЕ РАБОТЫ И ФОРС-МАЖОР

17.1. Плановые технические работы

Оператор может проводить технические работы с **предварительным уведомлением за 24 часа**.

Во время работ Приложение может быть **временно недоступно**.

17.2. Непредвиденные сбои

При непредвиденных сбоях Оператор предпримет все меры для восстановления работы в кратчайшие сроки.

17.3. Форс-мажор

Оператор не несёт ответственность при:

- Стихийных бедствиях
 - Военных действиях
 - Эпидемиях
 - Действиях государственных органов
 - Сбоях интернет-провайдеров
 - Кибератаках (при применении мер защиты)
-

18. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ЮРИСДИКЦИЯ

18.1. Законодательство

Настоящее Соглашение регулируется законодательством Российской Федерации:

- Гражданский кодекс РФ
- Федеральный закон №2300-1 "О защите прав потребителей"
- Федеральный закон №152-ФЗ "О защите персональных данных"

18.2. Юрисдикция

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

19. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

19.1. Служба поддержки

Для всех вопросов:

Телеграм	@Krasa_support
Телефон	+7 (995) 150-56-10
Часы работы	Пн-Вс 09:00-21:00 (МСК)
Чат в приложении	Настройки → Помощь (24/7)

19.2. Информация об Операторе

Полное наименование	Индивидуальный предприниматель Черненко Олег Олегович
ОГРНИП	325774600810070
ИНН	770476245707
Город	Москва, Российская Федерация

Телефон	+7 (995) 150-56-10
Телеграм (поддержка)	@Krasa_support

20. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

20.1. Полнота Соглашения

Настоящее Соглашение вместе с документами ниже составляет полное соглашение:

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

20.2. Делимость положений

Если отдельные положения Соглашения признаны недействительными, остальные сохраняют силу.

20.3. Язык документа

Соглашение составлено на русском языке.

21. СОГЛАСИЕ С УСЛОВИЯМИ

Используя мобильное приложение KRASA, Вы подтверждаете:

- ✓ Полностью ознакомились с условиями Соглашения
- ✓ Понимаете свои права и обязанности
- ✓ Согласны с правилами бронирования и оплаты
- ✓ Согласны с условиями возврата
- ✓ Согласны на обработку персональных данных
- ✓ Достигли возраста 18 лет
- ✓ Понимаете, что Оператор не отвечает за качество услуг Партнёров

ВЕРСИЯ: 1.1

ДАТА ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ: 24 января 2026 года

ПОСЛЕДНЕЕ ОБНОВЛЕНИЕ: 24 января 2026 года
