

Публічний договір (оферта) про надання послуг Bookera

Редакція 1.0 · чинна з 8 серпня 2026 року

Цей документ — публічна пропозиція (оферта) у розумінні статей 633, 641 і 642 Цивільного кодексу України: він адресований невизначеному колу осіб і, будучи прийнятим, є договором. Виконавець — ФОП Бранець Олег Русланович (реквізити — у розділі 13), сервіс — Bookera.

Договір укладається без підписання паперового примірника. Прийняттям (акцептом) вважається будь-яка з таких дій: реєстрація в застосунку, створення запису до Закладу, оплата депозиту або передоплати, підключення Закладу до Платформи. Вчинивши будь-яку з них, ви підтверджуєте, що ознайомились з умовами й приймаєте їх у повному обсязі.

1. Терміни

- Виконавець — ФОП Бранець Олег Русланович, особа, яка надає доступ до Платформи Bookera.
- Платформа — застосунок Bookera, публічний сайт bookera.app і пов'язані сервіси.
- Заклад — салон, барбершоп, студія або приватний майстер, який розміщує на Платформі свій розклад і послуги та безпосередньо надає послуги краси.
- Клієнт — фізична особа, яка користується Платформою, щоб знайти Заклад і записатись до нього.
- Візит — надання Законом послуги Клієнту в узгоджений час.
- Депозит — часткова або повна передплата вартості Візиту, розмір якої встановлює Заклад.

2. Предмет договору

Виконавець надає доступ до Платформи: Закладу — для ведення розкладу й приймання записів, Клієнту — для пошуку Закладу й створення запису. Виконавець також, за дорученням Закладу, приймає від Клієнта Депозит на користь Закладу.

Послуги надаються дистанційно, на території України. Мова договору — українська.

3. Дві різні послуги і дві різні сторони

Через Bookera проходять два різні за суттю грошові потоки. Розділити їх у договорі принципово: у першому Виконавець продає власну послугу, у другому — лише приймає кошти на користь іншої особи.

3.1. Послуга Виконавця Закладу — доступ до Платформи: онлайн-розклад, приймання записів, картка клієнта, нагадування, публічна сторінка Закладу, аналітика. Це власна послуга Виконавця, і саме за неї Заклад платить винагороду (розділ 5).

3.2. Послуга Виконавця Клієнту — технічна можливість знайти Заклад, побачити вільний час і створити запис. Виконавець не надає послуг краси, не має майстрів і не є виконавцем візиту. Послугу краси надає Заклад, він визначає її зміст, ціну й тривалість і несе відповідальність за її якість і безпеку.

3.3. Депозит і передплата за візит. Якщо Заклад вимагає депозит, Виконавець приймає його від Клієнта як комерційний посередник — на користь Закладу і за його дорученням. Ці кошти не є доходом Виконавця: вони належать Закладу з моменту оплати й перераховуються йому за вирахуванням винагороди за розділом 5. Виконавець не набуває права власності на послугу краси і не перепродає її.

3.4. Наслідки, які випливають із 3.3 і на які Клієнт погоджується: розрахунковий документ за послугу краси видає Заклад; гарантійні й споживчі вимоги щодо послуги адресуються Закладу; Виконавець відповідає за роботу Платформи й за коректність приймання, повернення та перерахування коштів, а не за результат візиту.

Виконавець не є фінансовою установою, не надає платіжних послуг і не здійснює переказу коштів як окремої послуги. Приймання оплат виконує платіжний сервіс LiqPay (АТ КБ «ПриватБанк») на підставі окремого договору з Виконавцем.

4. Як створюється й підтверджується запис

Клієнт обирає Заклад, послугу, майстра (якщо Заклад дає такий вибір), дату й час із вільних у розкладі Закладу. Ціну й тривалість показує Платформа з даних, які Заклад опублікував сам.

Перший запис Клієнта до конкретного Закладу може потребувати підтвердження Закладом — тоді Клієнт бачить стан «очікує підтвердження». Повторні записи до того самого Закладу підтверджуються автоматично. Заклад має право відмовити в підтвердженні запису; у цьому разі сплачений Депозит повертається повністю.

До підтвердження запису Клієнт бачить остаточну суму до сплати, розмір Депозиту (якщо він є) і умови скасування. Суми, показані на екрані підтвердження, є тими, що діють: вони фіксуються в записі й не перераховуються пізніше.

5. Ціна послуг і порядок розрахунків

5.1. Ціну послуги краси встановлює Заклад. Виконавець не змінює її, не додає націнки до неї і не бере з Клієнта плати за користування Платформою: для Клієнта Платформа безкоштовна.

5.2. Винагорода Виконавця — це плата Закладу за доступ до Платформи. Вона визначається як відсоток від вартості завершених Візитів і утримується з суми, що перераховується Закладу. Ставку, порядок і періодичність розрахунків Виконавець і Заклад узгоджують окремо; за замовчуванням застосовується ставка, опублікована в кабінеті Закладу.

5.3. Оплата Депозиту здійснюється платіжною картою через платіжний сервіс LiqPay. Реквізити картки Клієнт вводить на стороні платіжного сервісу; Платформа їх не отримує і не зберігає. Якщо Клієнт зберігає картку для наступних оплат, Платформа зберігає лише токен платіжного сервісу й маску номера (кілька перших і останніх цифр).

5.4. Додаткової комісії за оплату онлайн з Клієнта не стягується. Вартість, показана до підтвердження, є кінцевою.

5.5. Решту вартості Візиту (тобто суму понад Депозит) Клієнт сплачує Закладу безпосередньо, у порядку, який Заклад визначає сам.

6. Обов'язки сторін

Клієнт зобов'язується:

- вказувати достовірний номер телефону й ім'я — за ними Заклад ідентифікує запис;
- приходити у забронований час або скасовувати запис заздалегідь;
- не використовувати Платформу для дій, заборонених законом, і не створювати записів без наміру відвідати Заклад.

Заклад зобов'язується:

- публікувати достовірні дані про послуги, ціни, тривалість, адресу й години роботи;
- надавати послугу в підтверджений час і в заявленому обсязі;

- мати всі дозволи й документи, потрібні для його діяльності за законодавством України;
- самостійно виконувати обов'язки продавця послуги перед споживачем, зокрема щодо розрахункових документів і розгляду претензій до якості.

Виконавець зобов'язується:

- забезпечувати роботу Платформи й доступ до неї;
- передавати Закладу записи Клієнтів без зміни їхніх умов;
- приймати, повертати й перераховувати кошти в порядку, описаному в цьому договорі;
- обробляти персональні дані відповідно до Політики конфіденційності.

7. Скасування та перенесення запису

Запис можна скасувати або перенести у застосунку в будь-який момент до початку візиту. Безкоштовне вікно скасування встановлює Заклад: воно триває від 2 до 48 годин до початку візиту, а якщо Заклад його не змінював — 3 години.

Діє те вікно, яке було показане вам під час створення запису. Якщо Заклад згодом змінить налаштування, на вже створені записи це не поширюється: вікно фіксується в самому записі в момент бронювання.

Скасування пізніше за безкоштовне вікно теж дозволене — воно не блокується, але позначається в історії ваших візитів. Грошові наслідки пізнього скасування настають лише у випадку, описаному нижче.

8. Повернення депозиту

Депозит — це кошти Закладу, які Bookera прийняла на його користь. Повернення ініціює сам сервіс автоматично, без вашого окремого звернення, у таких випадках:

- Заклад скасував ваш візит — депозит повертається повністю незалежно від часу скасування;
- ви скасували візит у межах безкоштовного вікна — депозит повертається повністю;
- ви скасували візит пізніше або не прийшли, а Заклад не опублікував умов утримання і не показав їх вам до підтвердження запису, — депозит повертається повністю;
- запис не був підтверджений через незавершену оплату — кошти не списувались, повертати нічого.

Якщо Заклад опублікував умови утримання і показав їх вам до підтвердження запису, утримується рівно та сума у гривнях, яку ви бачили на екрані підтвердження, а не відсоток, порахований пізніше. Решта депозиту повертається автоматично. Утримати більше, ніж ви фактично сплатили, неможливо.

Станом на дату цієї редакції жоден Заклад умов утримання не опублікував, тому фактично депозит повертається повністю в усіх перелічених випадках.

Повернення виконується тим самим способом, яким була здійснена оплата, — на ту саму платіжну картку. Bookera передає розпорядження на повернення платіжному сервісу того ж дня; строк зарахування коштів на картку визначає банк, який її видав: зазвичай до 5 банківських днів, у граничному випадку — до 30 календарних днів за правилами платіжних систем.

9. Незавершена оплата

Якщо Заклад вимагає оплатити передоплату онлайн до підтвердження запису, у вас є обмежений час на оплату — приблизно 15 хвилин. Вільний час у розкладі тримається за вами саме на цей строк, і ви бачите відлік у застосунку.

Після завершення відліку запис скасовується сервером із причиною «оплату не завершено», а сторінка оплати перестає діяти. Кошти при цьому не списуються. Записатись знову можна одразу, якщо час у розкладі ще вільний.

Якщо оплата все ж пройшла після скасування запису (наприклад, платіж доїхав із затримкою), кошти повертаються автоматично: платіж без броні не залишається.

10. Якщо щось пішло не так

Напишіть на support@bookera.app — вкажіть номер телефону, під яким ви користуєтесь Bookera, назву Закладу, дату візиту й суму. Ми відповідаємо протягом 14 календарних днів, а якщо для відповіді потрібні дані Закладу — повідомляємо про це в межах того самого строку.

Претензії щодо самої послуги краси — її якості, тривалості, результату — розглядає Заклад, який цю послугу надавав: він є її виконавцем і стороною відповідного договору. Bookera сприяє в комунікації й надає дані про запис і платіж, але не оцінює якість роботи майстра.

11. Відповідальність і її межі

11.1. Відповідальність за послугу краси — її якість, безпеку, відповідність опису й строк — несе Заклад як її виконавець. Виконавець не є стороною цих зобов'язань і не гарантує результату Візиту.

11.2. Виконавець відповідає за роботу Платформи й за коректність операцій із коштами: приймання Депозиту, його повернення у випадках розділу 8 і перерахування Закладу. За технічні збої, що виникли з причин поза його контролем (недоступність платіжного сервісу, оператора зв'язку, мережі), Виконавець відповідальності не несе, але зобов'язаний повернути кошти, якщо через збій Візит не відбувся.

11.3. Платформа надається у тому стані, в якому вона є на момент користування. Виконавець не гарантує безперервної роботи, але прагне усунути перебої без невиправданої затримки.

11.4. Ніщо в цьому договорі не обмежує прав Клієнта як споживача, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими нормами законодавства України.

12. Персональні дані, штучний інтелект і строк дії

12.1. Порядок обробки персональних даних, перелік обробників і права суб'єкта даних описані в Політиці конфіденційності (/konfidentsiynist), яка є невід'ємною частиною цього договору.

12.2. Частина функцій Платформи працює на основі штучного інтелекту: підказки й консультації помічника EVE, чернетки й автоматичні відповіді Закладу. Повідомлення, згенеровані штучним інтелектом, позначаються як такі. Поради EVE мають довідковий характер і не є медичною консультацією чи діагнозом.

12.3. Договір діє з дати, зазначеної на початку документа, і до його заміни новою редакцією. Виконавець має право змінювати умови; про істотні зміни він повідомляє не пізніше ніж за 14 календарних днів до набрання ними чинності, публікуючи нову редакцію на сайті. Умови запису, створеного до набрання чинності новою редакцією, не змінюються.

12.4. Спори, не вирішені шляхом переписки, розглядаються за законодавством України.

13. Реквізити Виконавця

Найменування: ФОП Бранець Олег Русланович

РНОКПП: 3794604294

Адреса: 80300, м. Жовква, вул. Зелена, буд. 9в

Телефон: +380932221103

Пошта підтримки: support@bookera.app. Запити щодо персональних даних: privacy@bookera.app.