

Скасування записів і повернення коштів

Ті самі умови, що в розділах 7–10 публічного договору — окремою сторінкою

Ця сторінка описує, коли запис можна скасувати безкоштовно, що відбувається з депозитом і в який строк повертаються кошти. Вона є частиною публічного договору (/dohovir) і не встановлює інших правил.

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.

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.

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.

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.