

Утверждена приказом
индивидуального предпринимателя
Новаковой А.Н.
от «11» января 2026 г. № 1

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
о заключении договора возмездного оказания парикмахерских услуг

г. Белгород

«11» января 2026 г.

Индивидуальный предприниматель Новакова Алёна Николаевна, ИНН 312327171806, ОГРНИП 312312832500059 (применяющая специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ), именуемая в дальнейшем «Исполнитель», в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ публикует настоящую публичную оферту о заключении договора возмездного оказания парикмахерских услуг (далее — «Оферта»).

Настоящая Оферта является официальным предложением Исполнителя в адрес любого дееспособного физического лица (далее — «Потребитель») заключить договор возмездного оказания услуг на условиях, определённых ниже.

Настоящая Оферта разработана на основании Гражданского кодекса РФ (главы 39, 59), Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил бытового обслуживания населения, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514, ГОСТ Р 51142-2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия», СП 2.1.3678-20.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Исполнитель — Индивидуальный предприниматель Новакова Алёна Николаевна (ИНН 312327171806, ОГРНИП 312312832500059), оказывающая парикмахерские услуги лично.

1.2. Потребитель — физическое лицо, заказывающее, приобретающее или использующее Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Сайт — официальный информационный ресурс Исполнителя в сети Интернет, размещённый по сетевому адресу: <https://studianova.ru>.

1.4. Сервис онлайн-записи — программный сервис дистанционного бронирования времени «Masters», размещённый в сети Интернет по сетевому адресу: https://mst.link/novakova_alena.

1.5. Оферта — настоящий документ, являющийся публичным предложением Исполнителя, опубликованный в открытом доступе в сети Интернет на Сайте, доступный в Сервисе онлайн-записи, а также размещённый в печатном виде в «Уголке потребителя» по месту оказания Услуг.

1.6. Прейскурант — действующий перечень оказываемых Исполнителем Услуг с указанием их базовой стоимости и диапазона цен в зависимости от длины, густоты и сложности работы, размещённый на Сайте, в Сервисе онлайн-записи и в печатном виде в месте оказания Услуг.

1.7. Услуга (Услуги) — парикмахерские и эстетические услуги по уходу за волосами, оказываемые Исполнителем лично.

1.8. Запись — резервирование определённой даты и временного интервала за Потребителем для оказания Услуги, произведённое через электронные каналы связи или лично.

1.9. Акцепт — полное и безоговорочное принятие условий настоящей Оферты Потребителем путём совершения действий, указанных в разделе 3 настоящей Оферты.

1.10. Обеспечительный платёж — денежная сумма, вносимая Потребителем при бронировании времени оказания Услуги в счёт обеспечения исполнения обязательства по явке в назначенное время в соответствии со ст. 381.1 ГК РФ.

1.11. Стороны — совместное именование Исполнителя и Потребителя в рамках правоотношений, возникающих на основании настоящей Оферты.

1.12. Договор — договор между Исполнителем и Потребителем на возмездное оказание услуг, заключаемый посредством акцепта Оферты в порядке ст. 438 ГК РФ.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется лично оказать Потребителю согласованные парикмахерские Услуги надлежащего качества, а Потребитель обязуется принять и оплатить оказанные Услуги в соответствии с Прейскурантом и условиями настоящей Оферты.

2.2. Конкретный перечень процедур, техника окрашивания, итоговый оттенок, форма стрижки и ориентировочная стоимость согласовываются Сторонами перед началом процедуры в ходе очной консультации (диагностики волос).

2.3. В силу индивидуальных биологических и химических особенностей волос Потребителя (структура, плотность, пористость, скрытый пигмент, наличие следов предшествующих бытовых или профессиональных окрашиваний, кератина, ботокса, хны, басмы) процедура окрашивания волос с целью достижения необходимого результата может требовать нескольких этапов. Промежуточный результат при многоэтапном выходе из тёмного или сложного цвета не признаётся ненадлежащим качеством Услуги при условии соблюдения Исполнителем технологии.

3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ

3.1. Акцептом настоящей Оферты в соответствии со ст. 438 ГК РФ признаётся совершение Потребителем любого из следующих конклюдентных действий:

- оформление предварительной Записи через Сервис онлайн-записи;
- подтверждение бронирования даты и времени в переписке в социальной сети «ВКонтакте», мессенджерах (МАХ и/или иных согласованных мессенджерах) или по телефону;
- внесение Обеспечительного платежа (предоплаты), если его внесение предусмотрено для выбранной категории Услуг;
- фактическая явка Потребителя в место оказания Услуг к назначенному времени и посадка в рабочее кресло для начала оказания Услуги;
- оплата оказанной Услуги (полностью или частично).

3.2. Совершая Акцепт, Потребитель подтверждает, что в полном объёме ознакомлен с условиями настоящей Оферты, Прейскурантом, противопоказаниями, технологическими особенностями процедур и согласен с ними.

3.3. Настоящий Договор заключается в порядке ст. 428 ГК РФ (договор присоединения). Потребитель подтверждает, что условия Оферты не содержат обременительных положений, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы при наличии возможности участвовать в определении условий.

4. ПОРЯДОК ЗАПИСИ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Место оказания Услуг: г. Белгород, ул. Мичурина, д. 27 (студия красоты «Аура»). Парикмахерские услуги на дому или на выезде не оказываются.

4.2. Услуги оказываются Исполнителем строго по предварительной записи. Приём клиентов без предварительной записи не осуществляется.

4.3. Каналы для коммуникации и Записи:

- телефон/SMS: +7 (910) 737-80-62;
- Сервис онлайн-записи: https://mst.link/novakova_alena;
- сообщество/диалог в социальной сети «ВКонтакте»;
- мессенджер MAX (и/или иные согласованные мессенджеры).

4.4. Запись признаётся подтверждённой только после отправки Исполнителем ответного подтверждения (электронного уведомления из Сервиса онлайн-записи, сообщения в чате или SMS) и внесения Обеспечительного платежа, если его внесение предусмотрено для выбранной категории Услуг.

4.4.1. В случае явки Потребителя без предварительного внесения Обеспечительного платежа (если такое требование заявлялось Исполнителем при записи), Исполнитель вправе отказать в оказании Услуги либо оказать Услугу при условии её 100% предоплаты непосредственно до начала работы.

4.5. В связи с технологической сложностью колористических процессов и непредсказуемостью химических реакций на ранее обработанных волосах предыдущего клиента, Исполнитель вправе сместить время начала приёма на срок до 30 минут без применения штрафных санкций, заблаговременно известив Потребителя.

4.6. При опоздании Потребителя более чем на 15 минут Исполнитель имеет право:

- сократить объём Услуги (например, выполнить только тонирование без сложной укладки или стрижки) с сохранением предварительно согласованной стоимости;
- отказать в приёме, если сокращение времени приведёт к нарушению технологического регламента и ухудшению качества работы, либо нарушит график приёма следующих клиентов.

4.7. Если в процессе работы выявляется необходимость выполнения процедур, не оговорённых ранее (дополнительное осветление прядей, нанесение восстанавливающего ухода и др.), Исполнитель сообщает Потребителю об увеличении стоимости по Прейскуранту и приступает к их выполнению только после согласия Потребителя.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

5.1. Стоимость Услуг определяется действующим Прейскурантом. Стоимость сложных процедур (включая окрашивания, завивки и процедуры ухода) рассчитывается индивидуально исходя из фактического расхода красителей, осветляющих порошков, уходовых составов, иных профессиональных средств, а также состояния, длины и густоты волос Потребителя.

5.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять Прейскурант. Изменения вступают в силу с момента их публикации и не распространяются на Записи, подтверждённые до момента внесения изменений.

5.3. Оплата производится Потребителем непосредственно по завершении оказания Услуги в полном объёме одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами;
- в безналичном порядке (перевод по СБП / по номеру телефона / оплата по банковским реквизитам).

5.4. Исполнитель в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ формирует кассовый чек в приложении «Мой налог» и передаёт его Потребителю в электронной форме (посредством SMS, мессенджера или демонстрации QR-кода для считывания смартфоном).

6. ОБЕСПЕЧИТЕЛЬНЫЙ ПЛАТЁЖ, ПЕРЕНОС И ОТМЕНА ЗАПИСИ

6.1. В целях компенсации рисков простоя и бронирования индивидуального времени Исполнитель вправе установить требование о внесении Обеспечительного платежа (ст. 381.1 ГК РФ) в размере от 500 до 2000 рублей (в зависимости от категории бронируемой Услуги). При надлежащей Потребителя явке сумма платежа полностью засчитывается в счёт оплаты оказанной Услуги.

6.2. Потребитель вправе бесплатно отменить или перенести Запись, уведомив Исполнителя не позднее чем за 24 часа до согласованного времени. В этом случае Обеспечительный платёж возвращается в полном объёме или переносится на новую дату по выбору Потребителя.

6.3. В случае отмены/переноса Записи Потребителем менее чем за 24 часа до назначенного времени или неявки к назначенному времени, за исключением случаев наступления обстоятельств непреодолимой силы или иных уважительных причин, подтверждённых Потребителем в разумной форме (медицинская справка, лист нетрудоспособности, справка о ДТП), Исполнитель удерживает из суммы внесённого Обеспечительного платежа сумму фактически понесённых расходов (ФПР), непосредственно связанных с подготовкой к оказанию данной Услуги (ст. 32 ЗоЗПП, ст. 782 ГК РФ).

6.4. К фактически понесённым расходам Исполнителя относятся: расходы на предстерилизационную обработку и стерилизацию индивидуального набора инструментов к согласованному времени, индивидуальный заказ или вскрытие профессиональных материалов и красителей с ограниченным сроком годности после вскрытия. Расходы рассчитываются и документально подтверждаются Исполнителем по запросу Потребителя.

6.5. При отмене Записи по инициативе Исполнителя внесённый Обеспечительный платёж возвращается Потребителю в полном объёме незамедлительно либо, по взаимному согласию, бронь переносится на другое приоритетное время.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН. ЗАВЕРЕНИЯ

7.1. Исполнитель обязан:

7.1.1. Оказать Услуги качественно, профессионально, с соблюдением технологии парикмахерского искусства и санитарных норм (СанПиН/СП).

7.1.2. Проводить предстерилизационную очистку и стерилизацию режущих и металлических инструментов.

7.1.3. Применять сертифицированные профессиональные препараты и косметические средства в пределах установленного срока годности.

7.1.4. Провести визуальную диагностику волос и кожи головы, информировать Потребителя о противопоказаниях, возможных реакциях и рисках повреждения структуры волос при запросе на процедуры с агрессивным воздействием на волосы.

7.1.5. При наличии сомнений в индивидуальной непереносимости предложить проведение кожной аллергопробы за 24–48 часов до окрашивания.

7.1.6. Исполнитель не является медицинским работником (врачом-дерматовенерологом, трихологом, аллергологом) и не обладает компетенцией по диагностике заболеваний, оценке гормонального или аллергологического статуса Потребителя. Оценка состояния здоровья и выявление противопоказаний осуществляются исключительно на основе сведений, предоставленных самим Потребителем.

7.2. Исполнитель имеет право:

7.2.1. Отказать в оказании Услуги (или прекратить процедуру) в случаях:

- обнаружения признаков кожных, паразитарных (педикулёз) или грибковых заболеваний волосистой части головы;
- выявления повреждения структуры волос, при котором дальнейшее химическое воздействие приведёт к их обламыванию или потере;
- отказа Потребителя от проведения обязательного тест-осветления на контрольной тестовой пряди при сложном выходе из тёмных/бытовых оттенков;
- нахождения Потребителя в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- грубого, неадекватного, оскорбительного поведения Потребителя, создающего угрозу безопасности;
- опоздания Потребителя более чем на 15 минут, если оставшегося времени недостаточно для соблюдения технологии при оказании Услуги.

7.2.2. Требовать возмещения реального ущерба в случае умышленного или по неосторожности повреждения (порчи) Потребителем профессионального оборудования, мебели, инструментов или расходных материалов Исполнителя.

7.3. Потребитель обязан:

7.3.1. До начала процедуры предоставить мастеру полную и достоверную информацию обо всех известных ему фактах:

- предыдущих химических воздействий на волосы (включая окрашивание хной, басмой, тонирующими средствами, прямопигментирующими составами, бытовыми осветлителями);
- ранее проведённых процедур кератинового выпрямления, ботокса, нанопластики, химической завивки;
- имеющихся аллергических реакций, заболеваний кожи головы, беременности, периода лактации, приёма сильнодействующих препаратов (гормональные средства, антибиотики, ретиноиды), напрямую влияющих на окислительные реакции и фон осветления.

7.3.2. Соблюдать правила техники безопасности, общепринятых норм поведения, бережно относиться к имуществу, не совершать резких движений в парикмахерском кресле во время работы мастера.

7.3.3. Принять результат работы, осмотреть его в зеркале и оплатить стоимость Услуги в полном объёме.

7.3.4. Строго следовать индивидуальным рекомендациям мастера по домашнему уходу (использование специализированных шампуней с оптимальным pH, термозащиты, исключение масляных компрессов, вымывающих пигмент).

7.4. Потребитель вправе:

7.4.1. Требовать качественного оказания Услуги в соответствии с выбранной технологией.

7.4.2. Получать информацию о составах и применяемых косметических средствах.

7.4.3. Отказаться от исполнения Договора в любое время до завершения работы, возместив Исполнителю фактически понесённые им расходы (стоимость израсходованных материалов и выполненного объёма работы) в силу ст. 32 ЗоЗПП.

7.5. Заверения Потребителя (ст. 431.2 ГК РФ):

Акцептуя настоящую Оферту, Потребитель заверяет Исполнителя в том, что:

- обладает полной дееспособностью для заключения и исполнения Договора;
- предоставил полную и достоверную информацию о состоянии здоровья и предшествующих манипуляциях с волосами согласно п. 7.3.1;
- не имеет известных ему медицинских противопоказаний к заказываемой Услуге;
- осознаёт, что предоставление недостоверных заверений освобождает Исполнителя от ответственности за неблагоприятный результат и даёт Исполнителю право требовать возмещения убытков (ст. 431.2 ГК РФ).

8. КАЧЕСТВО, ПОРЯДОК ПРИЁМКИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Гарантийный срок на оказываемые парикмахерские Услуги не устанавливается ввиду естественного физиологического роста волос, смывания косметического пигмента и постоянного воздействия факторов внешней среды. В отношении недостатков применяются правила п. 2 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»: Исполнитель отвечает за недостатки, на которые не установлен гарантийный срок, только если Потребитель докажет, что они возникли до принятия Услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

8.2. Приёмка результата оказания Услуги производится Потребителем непосредственно в парикмахерском кресле по завершении всех технологических этапов (сушка, укладка) путём визуальной оценки в зеркале под разными ракурсами.

8.3. Оплата Услуги является подтверждением того, что:

- Услуга оказана в полном объёме;

- явные недостатки (длина волос, симметрия стрижки, отсутствие непрокрашенных участков) отсутствуют;
- результат соответствует предварительно согласованному варианту.

8.4. Фотография-референс (картинка-образец) является лишь ориентиром желаемого стиля. Отклонение итогового оттенка от референса, обусловленное индивидуальными особенностями волос Потребителя (исходная база, пористость, фон осветления, наличие скрытых пигментов), не является недостатком Услуги, если Исполнителем соблюдена технология и Потребитель был заблаговременно предупреждён о возможных отклонениях.

8.5. Основания освобождения Исполнителя от ответственности:

Исполнитель не несёт ответственности за недостатки Услуги и ухудшение состояния волос, возникшие вследствие:

- сокрытия Потребителем информации, указанной в п. 7.3.1 настоящей Оферты;
- отказа Потребителя от проведения контрольной тест-пряди или пробы на аллергическую реакцию;
- нарушения Потребителем рекомендаций по домашнему уходу (п. 7.3.4), в том числе мытья агрессивными щелочными составами (шампунями глубокой очистки, против перхоти), использования масел или термоприборов без термозащиты в первые 48 часов;
- объективной невозможности прогнозирования скрытых пигментов и химических реакций на ранее обработанных волосах при условии соблюдения Исполнителем технологии (ст. 1098 ГК РФ);
- индивидуальных биологических и гормональных особенностей волос и организма Потребителя, о которых Исполнитель не мог знать при визуальной диагностике.

8.6. В случае обнаружения скрытых недостатков Потребитель обязан незамедлительно уведомить Исполнителя, прекратить любое химическое и тепловое воздействие на волосы и предоставить фото/видеоматериалы для согласования даты очного осмотра.

8.7. При подтверждении во время очного осмотра наличия недостатка, возникшего по обстоятельствам, за которые отвечает Исполнитель:

- Исполнитель производит безвозмездное устранение недостатков (коррекцию тонирования или стрижки) в согласованный разумный срок;
- либо Стороны согласовывают соразмерное уменьшение стоимости Услуги;
- либо производится возврат стоимости некачественно оказанной Услуги (ст. 29 ЗоЗПП).

8.8. Исполнитель не несёт ответственности за упущенную выгоду Потребителя, связанную с оказанием Услуг.

8.9. Ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу Потребителя регулируется императивными нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» и Гражданского кодекса РФ и не может быть ограничена условиями настоящей Оферты.

9. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И ФОТО/ВИДЕОСЪЁМКА

9.1. Обработка персональных данных Потребителя осуществляется Исполнителем на основании п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» исключительно в целях исполнения настоящего Договора (организация Записи, подтверждение визита, фискализация оплат).

9.2. Персональные данные не передаются третьим лицам, за исключением Сервиса онлайн-записи и фискальных сервисов ФНС России, а также предусмотренных законодательством РФ случаев.

9.3. Фото- и видеосъёмка процесса и результата работы (волосы со спины/сбоку без отображения идентифицирующих черт лица) производится мастером в целях портфолио и объективной фиксации качества оказанной Услуги в момент сдачи.

9.4. Публикация в социальных сетях и публичных источниках фото- и видеоматериалов с отображением лица Потребителя допускается исключительно при наличии предварительного письменного согласия Потребителя (в том числе выраженного в мессенджере, электронной почте либо в отдельной форме согласия) в соответствии со ст. 152.1 ГК РФ.

10. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

10.1. В случае возникновения претензий к качеству Услуги Потребитель вправе направить мотивированную претензию на e-mail: novakova_alena@mail.ru либо вручить её лично по месту оказания Услуг. В претензии указываются: ФИО, телефон, дата оказания Услуги, суть претензии и чёткие фотографии волос при дневном освещении.

10.2. Срок рассмотрения претензий о возврате денежных средств или соразмерном уменьшении стоимости составляет 10 (десять) календарных дней со дня получения (ст. 22, 31 ЗоЗПП).

10.3. Для объективной проверки качества Потребитель обязан явиться на очный осмотр к Исполнителю в согласованное время до совершения каких-либо манипуляций с волосами у третьих лиц или самостоятельно в домашних условиях.

10.3.1. В случае объективной невозможности очного визита (удалённость проживания, состояние здоровья) Стороны вправе согласовать дистанционную оценку по подробным фото- и видеоматериалам.

10.4. Все не урегулированные соглашением споры подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством РФ.

11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

11.1. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор): Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы в соответствии с п. 3 ст. 401 ГК РФ: стихийных бедствий (наводнения, землетрясения, ураганы), военных действий, террористических актов, пандемий, ограничительных актов органов государственной власти, пожара либо аварий инженерных систем в помещении по месту оказания Услуги (внезапное отключение электроэнергии, холодного/горячего водоснабжения), подтверждённых уполномоченными службами.

11.1.1. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств вследствие форс-мажора, обязана уведомить другую Сторону в течение 24 часов посредством доступных каналов связи.

11.2. Невозможность исполнения по причинам, связанным с личностью Исполнителя (ст. 416 ГК РФ):

В случае внезапного заболевания Исполнителя, подтверждённого медицинским документом (листком нетрудоспособности, медицинской справкой), либо дорожно-транспортного происшествия с участием Исполнителя:

- Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить Потребителя о невозможности оказания Услуги в согласованное время;
- вернуть внесённый Обеспечительный платёж в полном объёме в течение 24 часов;
- предложить альтернативную дату записи с приоритетным правом бронирования.

11.2.1. В указанных случаях обязательство прекращается невозможностью исполнения (ст. 416 ГК РФ). Исполнитель не несёт ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду Потребителя и не выплачивает штрафные санкции, но обязан вернуть все полученные в счёт бронирования денежные средства.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Оферта вступает в силу с даты публикации в сети Интернет на Сайте и действует бессрочно до момента её отзыва Исполнителем.

12.2. Исполнитель вправе вносить изменения в текст настоящей Оферты. Новая редакция вступает в силу с момента её размещения на Сайте и в Сервисе онлайн-записи. Условия Записей, подтверждённых до момента публикации изменений, исполняются на условиях редакции Оферты, действовавшей в момент подтверждения Записи.

12.3. Признание недействительным отдельного пункта настоящей Оферты не влечёт недействительности остальных условий Договора в целом.

12.4. Настоящая Оферта является открытым и общедоступным документом. Действующая редакция Оферты постоянно размещена в сети Интернет на Сайте и доступна для ознакомления любому лицу до момента совершения Акцепта.

13. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Индивидуальный предприниматель Новакова Алёна Николаевна

ИНН: 312327171806

ОГРНИП: 312312832500059

Юридический адрес (по регистрации): 308585, Белгородская обл., Белгородский р-н, с. Новая Нелидовка, ул. Берёзовая, д. 6

Фактический адрес оказания услуг: г. Белгород, ул. Мичурина, д. 27, студия красоты «Аура»

Телефон: +7 (910) 737-80-62

E-mail: novakova_alena@mail.ru

Сайт: <https://studianova.ru>

Сервис онлайн-записи: https://mst.link/novakova_alena

Банковские реквизиты:

Расчётный счёт: 40817810107005313610

Банк: Белгородское отделение № 8592 ПАО Сбербанк

БИК: 041403633

Корр. счёт: 30101810100000000633