ЮРИДИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТ · ANNA LU

Публичная оферта

Редакция: 3 сентября 2026 г.	Сайт: https://anna-lu.ru
Исполнитель / оператор: ИП Луценко А. М.	Контакт: access@anna-lu.ru

о заключении смешанного договора предоставления срочного доступа к информационным материалам, простой (неисключительной) лицензии и оказания информационно-консультационных услуг

1. Общие положения и статус оферты

Настоящий документ является публичным предложением индивидуального предпринимателя Луценко Анны Михайловны, далее — «Исполнитель», заключить договор на изложенных ниже условиях. Документ размещён по адресу https://anna-lu.ru/documents/offer/ и адресован дееспособным физическим лицам, достигшим 18 лет. Если продукт приобретается гражданином исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с предпринимательством, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

До оплаты Заказчик обязан ознакомиться с офертой, описанием выбранного продукта, ценой, сроком доступа, составом тарифа и техническими требованиями. Оплата допускается только после отдельного активного подтверждения принятия оферты; заранее установленная отметка не используется.

Акцепт оферты совершается одновременно двумя действиями: Заказчик устанавливает отметку «Я принимаю условия Публичной оферты» со ссылкой на редакцию документа и оплачивает заказ. Договор считается заключённым в момент подтверждения успешной оплаты платёжным сервисом. Исполнитель сохраняет редакцию оферты, дату и время акцепта, идентификатор заказа и технические сведения, позволяющие подтвердить волеизъявление.

Если Заказчик не согласен хотя бы с одним условием, заказ оплачивать нельзя. Акцепт Оферты не является согласием на обработку персональных данных. Такое согласие подтверждается отдельным, не отмеченным заранее чекбоксом со ссылкой на самостоятельный текст согласия. Оба чекбокса подтверждаются пользователем самостоятельно. Исполнитель раздельно фиксирует номер заказа, дату и время по московскому времени и редакцию каждого подтверждённого документа. Обработка, необходимая для исполнения договора или требований закона, может продолжаться на соответствующем самостоятельном основании. Согласие на рекламу, публикацию изображения, отзыва или записи этим чекбоксом не охватывается и при необходимости запрашивается отдельно.

Оформить и оплатить заказ может только физическое лицо, достигшее 18 лет. Заказы от несовершеннолетних через Сайт не принимаются.

2. Термины

«Сайт» — сайт Исполнителя по адресу https://anna-lu.ru, включая страницы описания продуктов и оформления заказа.

«Материалы» — созданные или законно используемые Исполнителем видеоуроки, тексты, рецептуры окрашивания, схемы, памятки, чек-листы и иные информационные объекты по тематике окрашивания и ухода за волосами.

«Доступ» — ограниченная по сроку техническая возможность знакомиться с Материалами в закрытом канале Telegram. Доступ не означает передачу исключительных прав, экземпляров всех материалов в собственность либо гарантированное получение конкретного профессионального или экономического результата.

«Тариф» — выбранный Заказчиком вариант продукта с указанными на Сайте ценой, сроком Доступа и составом. На Сайте заявлены варианты доступа на 30, 90, 180 и 365 календарных дней. Тариф на 365 дней включает одну индивидуальную Консультацию без установления для неё отдельной цены; Заказчик оплачивает единую цену этого Тарифа.

«Консультация» — индивидуальная информационно-консультационная услуга продолжительностью 60 минут: анализ исходных данных и фотографий волос, рекомендации по формуле окрашивания и уходу. Консультация может быть включена без отдельной платы в Тариф «Премиум» на 365 дней либо приобретена как самостоятельная услуга по цене, указанной на Сайте и зафиксированной в заказе. Рекомендации носят информационный характер и не заменяют медицинскую диагностику, назначения специалистов и инструкции производителей профессиональных средств.

3. Предмет договора и юридическая модель продукта

В зависимости от выбранного продукта Исполнитель за плату предоставляет Заказчику Доступ на срок выбранного Тарифа и/или оказывает Консультацию. При приобретении Доступа Исполнитель также разрешает личное использование охраняемых Материалов в пределах простой (неисключительной) лицензии. Заказчик оплачивает выбранный продукт и соблюдает применимые к нему условия.

В закрытом канале предоставляется доступ к имеющемуся архиву и к новым Материалам, опубликованным Исполнителем в течение оплаченного срока. Публикация новых материалов не имеет заранее гарантированных периодичности и объёма, если иное прямо не зафиксировано в карточке конкретного Тарифа до оплаты.

Для пользователей канала может быть доступно обсуждение в комментариях. Ответы Исполнителя даются по возможности и не гарантируются по каждому вопросу. Индивидуальная переписка, персональный разбор работы и постоянное сопровождение не входят в обычные Тарифы, кроме прямо указанной Консультации.

Материалы создаёт и ведёт лично ИП Луценко Анна Михайловна. Сторонние преподаватели и кураторы не привлекаются. Продукт представляет собой информационно-консультационные материалы, основанные на практическом опыте Исполнителя, не является программой профессионального обучения или переподготовки, не предусматривает учебного плана, обязательных заданий, официальной проверки, итоговой аттестации, присвоения профессии или квалификации и выдачи документа об образовании. В рамках Консультации возможен рекомендательный разбор конкретных вопросов Заказчика.

Создание Материалов, запись видеоуроков и проведение Консультации выполняет лично ИП Луценко Анна Михайловна. Техническое сопровождение Сайта, бота и инфраструктуры может выполняться привлечёнными техническими подрядчиками, которые не являются авторами или ведущими продукта.

4. Информация о продукте, цена и оформление заказа

Существенные для заказа характеристики — наименование продукта, состав Тарифа, срок Доступа, наличие Консультации, цена и применённая скидка — отображаются на Сайте и на странице оплаты до акцепта. Эти сведения образуют индивидуальные условия договора и фиксируются в заказе.

Стоимость Тарифов: «Стандарт» — Доступ на 30 календарных дней за 5 000 рублей; «Оптимальный» — на 90 календарных дней за 10 000 рублей; «Про» — на 180 календарных дней за 20 000 рублей; «Премиум» — на 365 календарных дней с одной включённой Консультацией за 30 000 рублей. Стоимость указывается в российских рублях, является полной и окончательной суммой к оплате. Применимые налоги и обязательные платежи Исполнителя учитываются в указанной стоимости и сверх неё Заказчику не предъявляются. Предусмотренные законодательством налоговые реквизиты отражаются в кассовом чеке. Цена, срок, состав Тарифа и скидка отображаются на Сайте и странице оплаты до акцепта и фиксируются в заказе.

Стоимость отдельной индивидуальной Консультации продолжительностью 60 минут составляет 6 000 (Шесть тысяч) рублей. Оплата производится единовременно в полном размере, автоматические списания не осуществляются. Покупка отдельной Консультации не предоставляет Доступ к материалам Telegram-канала, если иное прямо не указано на Сайте и в заказе.

Для оформления заказа Заказчик указывает достоверный адрес электронной почты. Он используется для идентификации оплаты, направления электронного чека, первого контакта по оплаченной Консультации и, при приобретении Доступа, направления персональной ссылки.

Заказчик отвечает за доступ к указанному email и отсутствие ошибок в предоставленных данных, а при приобретении Доступа — также за доступ к своему аккаунту Telegram. Исполнитель не отвечает за задержку, вызванную ошибкой Заказчика, но после подтверждения личности и оплаты содействует исправлению данных и получению оплаченного продукта.

5. Оплата и кассовый чек

Оплата производится единовременно в российских рублях безналичным способом через платёжный интерфейс ЮKassa. Платёжные реквизиты банковской карты вводятся на стороне платёжного провайдера и не должны поступать Исполнителю. На Сайте не используются автоматическое продление, рекуррентные списания или сохранение карты для последующего списания Исполнителем.

Обязательство по оплате считается исполненным после получения Исполнителем подтверждения об успешном платеже. Если деньги списаны, но подтверждение не поступило, Заказчик направляет в поддержку сведения о платеже без передачи полного номера карты, CVC/CVV-кода и кодов подтверждения.

Кассовые чеки формируются с использованием сервиса «Чеки от ЮKassa» в соответствии с законодательством о контрольно-кассовой технике и направляются в электронной форме на email, предоставленный Заказчиком. В объёме, необходимом для расчёта, сервису передаются данные заказа и email; формирование чеков оплаты и возврата производится в предусмотренных законом случаях.

Исполнитель учитывает всю полученную оплату как реализацию. Принимая Оферту, Заказчик соглашается на формирование при оплате одного кассового чека с признаком способа расчёта «Полный расчёт» без последующего формирования чека зачёта предоплаты при оказании услуг. Такой порядок оформления чеков не изменяет сроки оказания услуг и условия возврата по настоящей Оферте.

6. Предоставление и срок Доступа

При приобретении Тарифа с Доступом после подтверждения оплаты система формирует персональную ссылку, отображает её на защищённой странице и направляет на указанный email с адреса access@anna-lu.ru. Если один из способов временно недоступен, ссылка предоставляется другим указанным способом и может быть восстановлена через поддержку. Заказчик переходит по ссылке и направляет запрос на вступление в закрытый канал Telegram. Обработку запроса и управление Доступом выполняет собственный Telegram-бот @AnnaMissLuAccessBot.

Персональная ссылка действует для первой привязки: первый аккаунт Telegram, перешедший по ней и подавший запрос, автоматически связывается с номером заказа. Повторная автоматическая привязка другого аккаунта по той же ссылке не производится. При ошибочной или несанкционированной привязке Заказчик обращается на access@anna-lu.ru; после проверки заказа Доступ восстанавливается или переносится вручную.

Срок Доступа начинается с момента фактического предоставления персональной ссылки одним из указанных способов при наличии технического подтверждения выдачи. Первый просмотр или вступление в канал на начало срока не влияют. Срок равен 30, 90, 180 или 365 календарным дням согласно оплаченному Тарифу и указан в подтверждении заказа.

Если после подтверждения оплаты Доступ не предоставлен, Заказчик пишет на access@anna-lu.ru и сообщает email заказа, дату и сумму платежа, не раскрывая защищённые данные карты. Исполнитель проверяет платёж и без необоснованной задержки предоставляет Доступ, восстанавливает ссылку либо предлагает возврат за непредоставленную часть услуги.

По окончании оплаченного срока участие в закрытом канале и доступ к размещённым в нём Материалам прекращаются. Заказчик вправе сохранить собственные заметки и те чек-листы, для которых на Сайте или в канале прямо предусмотрено скачивание, исключительно для личного использования.

Персональная ссылка и Доступ предназначены для одного Заказчика и одного аккаунта Telegram. Смена аккаунта или восстановление Доступа возможны после проверки заказа и личности через поддержку; отсутствие автоматической смены не лишает Заказчика права получить оплаченный Доступ.

7. Технические требования и перерывы

Для использования Доступа необходимы стабильное подключение к Интернету, актуальная версия браузера, доступ к email, совместимое устройство и аккаунт Telegram. Для проведения Консультации необходимы доступ к email и устройство, позволяющее использовать согласованный Сторонами дистанционный канал связи. Расходы на связь и оборудование Заказчик несёт самостоятельно.

Исполнитель может проводить необходимые технические работы. О плановом длительном перерыве он сообщает доступным способом заранее. Если по вине Исполнителя доступ отсутствовал существенный период, срок Доступа продлевается на сопоставимый период либо по выбору потребителя производится соразмерный возврат.

Исполнитель не отвечает за сбои устройства, сети или аккаунта Заказчика и общедоступные сбои сторонней платформы, но оказывает разумное содействие и, когда невозможность предоставления услуги не устранена в разумный срок, применяет предусмотренные законом способы защиты потребителя.

8. Индивидуальная Консультация

Консультация предоставляется в составе Тарифа «Премиум» либо приобретается как самостоятельная услуга. Не позднее 24 часов с момента подтверждения оплаты платёжным оператором Исполнитель связывается с Заказчиком по адресу электронной почты, указанному при оформлении заказа. Дата, время и дистанционный канал проведения Консультации, а также способ дальнейшей связи согласовываются Исполнителем и Заказчиком индивидуально. Указанный срок относится к первому контакту, а не к сроку проведения Консультации. Само направление сообщения не означает, что Консультация оказана. Консультацию лично проводит ИП Луценко Анна Михайловна; аудио- и видеозапись Исполнителем не ведётся.

До Консультации Заказчик передаёт достоверные сведения о текущем состоянии и истории окрашивания волос и только те фотографии, которые необходимы для разбора. Исполнитель не ведёт аудио- или видеозапись Консультации и не публикует фотографии или отзыв без отдельного конкретного согласия.

Для разбора работ на третьих лицах Заказчик передаёт фотографии и сведения, из которых нельзя определить личность соответствующего человека. Материалы, позволяющие идентифицировать третье лицо, принимаются Исполнителем только после подтверждения законного основания для их передачи и обработки Исполнителем. Согласие самого Заказчика на обработку его персональных данных не распространяется на персональные данные других лиц.

Консультация, включённая в Тариф «Премиум», проводится в течение оплаченного срока Доступа, если Стороны письменно не согласовали иную дату. Отдельно приобретённая Консультация проводится в согласованные Сторонами дату и время и не связана со сроком Доступа. Перенос, отмена, опоздание и невыход на связь согласовываются Сторонами непосредственно в переписке. Каждая Сторона уведомляет другую о невозможности участия при первой разумной возможности и предлагает новое время. Неявка сама по себе не означает оказания всей Консультации или автоматической утраты всей уплаченной суммы; при прекращении договора расчёт производится по разделу «Отказ от договора и возврат денежных средств».

Рекомендации формируются на основании предоставленных данных. Заказчик самостоятельно оценивает противопоказания, выполняет тесты и соблюдает инструкции производителей. Исполнитель отвечает за надлежащее качество консультационной услуги, но не гарантирует идентичный результат при различном исходном состоянии волос, материалах, технике исполнения и соблюдении рекомендаций.

9. Права и обязанности сторон

Исполнитель обязан предоставить оплаченный Доступ и услуги в согласованном объёме, дать достоверную информацию о продукте, обеспечить доступность контакта поддержки, соблюдать требования к персональным данным и кассовым расчётам, а также рассматривать обращения в установленные законом сроки.

Заказчик вправе получать информацию о заказе и составе продукта, требовать устранения недостатков и пользоваться иными способами защиты, установленными законом и настоящей офертой.

Заказчик обязан не передавать персональную ссылку и доступ третьим лицам, не мешать работе канала и сервиса, не распространять незаконный или оскорбительный контент, не выдавать себя за другое лицо и соблюдать права авторов и других участников.

При наличии объективных признаков компрометации ссылки или передачи Доступа Исполнитель вправе временно ограничить вход на время проверки, уведомить Заказчика и предложить подтверждение заказа. После устранения риска Доступ восстанавливается; срок необоснованного ограничения компенсируется.

10. Интеллектуальная собственность и лицензия

Материалы создаются Исполнителем либо используются им на законном основании; Исполнитель обладает исключительными правами или необходимым объёмом прав на их использование в продукте. На срок Доступа Заказчику предоставляется простая (неисключительная), непередаваемая лицензия: просматривать Материалы в закрытом канале и применять полученную информацию лично, в том числе в собственной профессиональной практике, без воспроизведения и распространения самих Материалов.

Простая (неисключительная) лицензия предоставляется безвозмездно как сопутствующий элемент Доступа. Цена Тарифа уплачивается за обеспечение Доступа и, для Тарифа «Премиум», включённую Консультацию; отдельное лицензионное вознаграждение не взимается. Предоставление ссылки само по себе не означает полного исполнения договора и не ограничивает возврат за будущий непредоставленный период.

Без письменного разрешения запрещены запись экрана и аудио, копирование и публикация видео и текстов, размещение в облачных папках и чатах, продажа или передача доступа, создание платных или бесплатных производных учебных материалов на основе существенных частей Материалов, удаление сведений об авторстве и обход технических ограничений.

Ограничения не препятствуют использованию идей, методов и навыков в пределах, допускаемых законом, цитированию в установленном законом объёме с указанием автора и иным свободным использованиям, прямо предусмотренным законодательством.

11. Отказ от договора и возврат денежных средств

Заказчик, являющийся потребителем, вправе отказаться от договора в любое время. Он оплачивает часть услуг, фактически оказанную до получения Исполнителем заявления, и документально подтверждённые фактические расходы Исполнителя, непосредственно связанные с исполнением именно этого заказа. Сам по себе первый вход, открытие ссылки или просмотр первого материала не означает полного оказания продукта и не лишает права на отказ.

Для срочного Доступа стоимость оказанной части рассчитывается пропорционально фактическому времени технической доступности: цена соответствующего Тарифа × количество полных часов от момента выдачи ссылки до момента получения заявления ÷ общее количество часов Тарифа (24 × число календарных дней). Неполный час округляется в пользу Заказчика вниз. Результат не может превышать цену Тарифа. Периоды, когда Доступ отсутствовал по вине Исполнителя, из расчёта исключаются. Неиспользование доступных Материалов по причинам, зависящим от Заказчика, само по себе не означает, что Доступ не предоставлялся.

В Тарифе «Премиум» Консультация включена без отдельной цены, поэтому при отказе от данного Тарифа её условная стоимость отдельно не удерживается, а расчёт производится по правилам возврата стоимости срочного Доступа.

При отдельном приобретении Консультации Заказчик вправе отказаться от неё до полного оказания, уведомив Исполнителя по адресу электронной почты, указанному в Оферте. Исполнитель вправе удержать только документально подтверждённые фактически понесённые расходы, непосредственно связанные с исполнением данного заказа. Если Консультация фактически не начиналась и такие расходы отсутствуют, возвращается полная уплаченная сумма. Организационные вопросы отказа, переноса и возврата могут согласовываться Сторонами индивидуально в переписке, однако такое согласование не ограничивает права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, рассматриваются в установленном законом порядке.

Исполнитель не относит к удерживаемым расходам обычные хозяйственные затраты, потенциальную прибыль или не подтверждённые документами суммы. Комиссии платёжных и иных сервисов могут учитываться только когда доказано, что они фактически понесены по конкретному заказу, не возвращаются Исполнителю и их удержание допускается императивными нормами.

Заявление направляется на access@anna-lu.ru либо по адресу: 353993, Россия, Краснодарский край, г. Новороссийск, с. Мысхако, ул. Крупской, д. 31. В заявлении достаточно указать данные для поиска заказа, дату и сумму оплаты, требование и способ обратной связи. Причину отказа сообщать необязательно. Исполнитель не вправе требовать сведения, не нужные для идентификации заказа и возврата.

Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, если это технически и юридически возможно, в течение 10 календарных дней со дня получения требования Заказчика. Данные, необходимые для идентификации заказа и платежа, могут быть запрошены без приостановления установленного законом срока. При невозможности возврата тем же способом Исполнитель запрашивает безопасные реквизиты. Доступ прекращается с даты получения заявления либо с согласованной сторонами даты.

При непредоставлении, недостатках или нарушении сроков применяются способы защиты и сроки, установленные законодательством о защите прав потребителей. Условия оферты не ограничивают императивные права Заказчика.

12. Персональные данные и сообщения

Обработка персональных данных регулируется Политикой по адресу https://anna-lu.ru/documents/privacy/. Отдельное согласие, используемое при оформлении заказа, открывается по самостоятельной ссылке рядом с соответствующим чекбоксом и не входит в Оферту. Оно подтверждается самостоятельным, не отмеченным заранее чекбоксом и может быть отозвано предусмотренным в нём способом. После заключения договора данные заказа, оплаты, чека, доступа, возврата и защиты прав обрабатываются также для исполнения договора и обязанностей по закону.

Исполнитель вправе направлять без отдельного рекламного согласия только сообщения, необходимые для оформления и исполнения заказа: подтверждение оплаты, чек, ссылку доступа, уведомления о технических изменениях и ответы поддержки. Рекламные и стимулирующие продажи сообщения допускаются лишь после отдельного предварительного добровольного согласия, не установленного заранее.

Заказчик не направляет в обычной переписке сведения о здоровье и иные специальные категории данных, если они не запрошены и не необходимы. Для консультации фотографии обрабатываются только в заявленной цели; распознавание личности по изображению и публикация не производятся без отдельного основания.

13. Ответственность и непреодолимая сила

Стороны отвечают за нарушение обязательств в соответствии с законом и договором. Никакое условие оферты не исключает ответственность Исполнителя за умышленное нарушение, недостатки услуги, недостоверную информацию, нарушение персональных данных или иные случаи, когда ограничение ответственности запрещено законом.

Сторона освобождается от ответственности за неисполнение вследствие чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, если докажет их наличие, причинную связь и своевременно уведомит другую сторону. Отсутствие денег, обычный сбой подрядчика или предсказуемая техническая проблема сами по себе не признаются непреодолимой силой.

При длительной невозможности исполнения из-за таких обстоятельств каждая сторона вправе прекратить договор; расчёты производятся за фактически исполненную часть, а деньги за неисполненную часть возвращаются.

14. Обращения, претензии и споры

Обращения направляются на access@anna-lu.ru; юридически значимые письменные сообщения также могут быть направлены по адресу Исполнителя: 353993, Россия, Краснодарский край, г. Новороссийск, с. Мысхако, ул. Крупской, д. 31. Для оперативной поддержки доступен телефон +7 989 770-67-74. Рабочее время поддержки: со вторника по пятницу с 11:00 до 17:00 по московскому времени, кроме официальных нерабочих праздничных дней. Электронные обращения можно направить в любое время; они обрабатываются в рабочее время и в сроки, установленные законом. Исполнитель может запросить разумные сведения для проверки личности и заказа. Срок первого контакта по оплаченной Консультации, установленный разделом 8 настоящей Оферты, применяется независимо от общего графика обработки обращений.

Стороны стремятся урегулировать спор путём переговоров, однако претензионный порядок не лишает потребителя права сразу обратиться в государственный орган или суд, если закон не устанавливает обязательного порядка.

Потребитель выбирает территориальную подсудность в пределах, предоставленных законом. К отношениям применяется право Российской Федерации.

15. Изменение оферты и срок договора

Исполнитель вправе публиковать новую редакцию для будущих заказов. К уже оплаченному заказу применяется редакция, принятие которой Исполнитель может подтвердить, и зафиксированные условия продукта. Одностороннее ухудшение существенных условий уже оплаченного заказа не допускается, кроме изменений, прямо обязательных по закону.

Договор действует с момента подтверждения оплаты до окончания срока Доступа и исполнения иных обязательств. Положения об интеллектуальной собственности, расчётах, ответственности, персональных данных и разрешении споров действуют в пределах, необходимых после прекращения договора.

Если отдельное условие признано недействительным, остальные условия продолжают действовать; вместо недействительного применяется императивная норма закона.

16. Реквизиты Исполнителя

Исполнитель / оператор	Индивидуальный предприниматель Луценко Анна Михайловна
ИНН	231522362707
ОГРНИП	325237500451804
Дата регистрации	20.10.2025
Регистрирующий орган	Межрайонная ИФНС России № 16 по Краснодарскому краю
Адрес	353993, Россия, Краснодарский край, г. Новороссийск, с. Мысхако, ул. Крупской, д. 31
Email	access@anna-lu.ru
Телефон	+7 989 770-67-74
Сайт	https://anna-lu.ru

Документ вступает в силу с момента публикации на сайте. Предыдущая редакция применяется к отношениям, возникшим в период её действия, если императивная норма закона не требует иного.