

Załącznik 5 do Regulaminu HandyMan24. Naruszenia i ich konsekwencje

Obowiązuje od: 26 września 2026 · Wersja: 2026-09-26

Konsekwencją naruszenia jest czasowe ograniczenie możliwości w Platformie. **Nie nakładamy kar pieniężnych** i nie powstaje z tego żaden dług wobec nas. Jedyną formą pieniężną jest wyższa stawka prowizji w czasie ograniczeń (§ 4 ust. 3).

§ 1. Podstawy i wagi

Każde naruszenie ma wagę. Ograniczenie konta może wynikać **wyłącznie z podstaw wymienionych w tym paragrafie**.

Waga 1

1. Odwołanie Umowy po wyborze z przyczyny leżącej po własnej stronie (np. „nie zdążę”, „zachorowałem”).
2. Niestawienie się Fachowca w umówionym terminie bez uprzedzenia.
3. Niedotrzymanie uzgodnionego terminu wykonania pracy bez zgody Klienta.
4. Nieprzyjazd Fachowca po przyjęciu zlecenia pilnego.

Waga 3

5. Powtarzające się podnoszenie ceny na miejscu – wzorzec częstych propozycji zwiększenia kwoty ponad Ofertę.
6. Wadliwe wykonanie pracy potwierdzone po rozpatrzeniu reklamacji.
7. Obrażliwe zachowanie, nękanie lub wulgaryzmy wobec drugiej strony, potwierdzone po zgłoszeniu.
8. Powtarzające się próby przekazania danych kontaktowych przed wyborem z obejściem ukrywania (Załącznik 3, § 3 ust. 3).
9. Nadużywanie przyczyn obwiniających drugą stronę: co najmniej połowa z co najmniej 5 odwołań w ciągu 90 dni podaje winę drugiej strony, a sprawdzenie nie potwierdza tych zarzutów.

Waga 10

0. Udowodnione obejście Platformy (Załącznik 3, § 4).
1. Wymuszanie opinii (Załącznik 4, § 3 ust. 2).
2. Oferowanie, żądanie lub przyjęcie korzyści za opinię (Załącznik 4, § 3 ust. 1).
3. Fikcyjne Zlecenia, Umowy lub opinie, zmowa stron.

4. Podrobione lub cudze dokumenty albo dane podane przy weryfikacji.

§ 2. Kto nalicza wagę

1. **Automatycznie** naliczamy tylko wagę 1 z § 1 pkt 1 – wtedy, gdy odwołujący sam wskazał przyczynę po swojej stronie.
2. Wszystkie pozostałe wagi nalicza **pracownik** po sprawdzeniu faktów. Zarzut drugiej strony (np. „Fachowiec nie przyjechał”) sam w sobie niczego nie nalicza; jest sygnałem do sprawdzenia.
3. Powtórzenie tego samego naruszenia w ciągu 90 dni liczy się podwójnie.
4. Każde naliczenie ma datę i numer punktu tego Załącznika w wersji obowiązującej w dniu naruszenia.

§ 3. Co nie jest naruszeniem

1. Wycofanie Oferty przed wyborem, także po zmianie obszaru pracy lub kategorii.
2. Odrzucenie Oferty przez Klienta i odrzucenie przez Klienta propozycji zmiany zakresu.
3. Zmiana zakresu zaakceptowana przez Klienta.
4. Pierwsze w ciągu 30 dni odwołanie przez Fachowca z powodu braku kontaktu z Klientem.
5. Wstrzymanie Ofert z powodu braku danych podatkowych (Załącznik 6, § 4) – to wymóg prawa, nie kara.
6. Wstrzymanie zwrotu prowizji do czasu sprawdzenia (Załącznik 2, § 5).
7. Utrata oznaczenia uprawnień po wygaśnięciu wpisu w rejestrze.
8. Zablokowanie rozmówcy przez innego Użytkownika.

§ 4. Stopnie

1. Liczymy sumę wag z ostatnich **180 dni**:

Suma	Stan konta	Co się dzieje
0-2	Wszystko w porządku	nic
3-5	Są uwagi	powiadomienie: co naliczono, dlaczego i jak to poprawić; bez ograniczeń
6-9	Ograniczenia, 14 dni	Fachowiec: Oferty wyświetlane niżej; Klient: najwyżej jedno aktywne Zlecenie naraz
10 i więcej	Zablokowane, 7 dni	Fachowiec: nie składa Ofert; Klient: nie publikuje nowych Zleceń

2. Przy sumie 20 lub więcej pracownik rozpatruje, czy zakończyć umowę z Użytkownikiem. **Nie blokujemy nikogo na stałe automatycznie.**

3. W stanie „Ograniczenia” możemy decyzją pracownika podnieść stawkę prowizji Fachowca o **nie więcej niż 5 punktów procentowych**, na czas trwania tego stanu. Łączna stawka nie przekracza 30%. Podwyżka nie działa wstecz i kończy się sama, gdy konto wyjdzie z tego stanu.

4. Ograniczenia trwające dłużej niż blokada 7-dniowa (np. przy kolejnych naruszeniach) opisujemy w powiadomieniu z datą końca.

§ 5. Naruszenia umyślne

1. Udowodnione obejście Platformy, oszustwo, fikcyjne Umowy lub podrobione dokumenty (§ 1 pkt 10, 13, 14) powodują natychmiastowe zablokowanie konta, niezależnie od sumy wag. Pracownik rozpatruje wtedy, czy zakończyć umowę bez okresu wypowiedzenia (Regulamin, § 11 ust. 2).

2. Osoba, której umowę zakończyliśmy z tego powodu, nie może zakładać nowych kont. Żeby to egzekwować, przechowujemy skróty kryptograficzne (hash) jej identyfikatorów, np. numeru telefonu i PESEL – zasady opisuje [Polityka prywatności](https://www.handyman24.eu/polityka-prywatnosci/) (<https://www.handyman24.eu/polityka-prywatnosci/>).

§ 6. Wygaszanie, poprawa i odwołanie

1. Każda waga wygasa po **180 dniach**. Stan konta poprawia się sam, a my o tym informujemy.

2. Każde **5 potwierdzonych Umów** bez nowych naruszeń usuwa wcześniej 1 punkt wagi. Nie dotyczy to wagi 10 – ta wygasa tylko z upływem czasu.
3. O każdym naliczeniu i każdej zmianie stanu informujemy: co naliczono, na podstawie którego punktu, czy decyzja była automatyczna, co się stanie dalej i jak się odwołać. Stan konta i listę naliczeń widać w zakładce „Stan konta”.
4. **Odwołanie** od każdego naliczenia i każdego ograniczenia można złożyć w ciągu **30 dni** od powiadomienia, przyciskiem „Odwołaj się” albo przez „Pomoc” (temat „Zablokowano mnie”) – także bez logowania.
5. Odwołanie rozpatruje człowiek, zwykle w ciągu **3 dni roboczych**. Może utrzymać naliczenie, obniżyć wagę albo je uchylić; uchylenie przywraca poprzedni stan konta. Uzasadnienie przekazujemy na piśmie. Jeśli decyzję podjęła ta sama osoba, która rozpatruje odwołanie, zaznaczamy to i ponownie uzasadniamy decyzję.
6. Odwołanie w Platformie nie ogranicza prawa do drogi sądowej ani do pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów (Regulamin, § 9).