

Приложение 4 к Правилам HandyMan24. Отзывы

Действует с: 26 сентября 2026 · Версия: 2026-09-26

Юридическую силу имеет польская версия документа. Этот перевод помогает её понять. [Польская версия](#)

§ 1. Кто и когда оставляет отзыв

1. Отзыв можно оставить **только после Договора в статусе «Подтверждён»** – Клиент о Мастере и Мастер о Клиенте. Каждая сторона оставляет один отзыв по каждому Договору. Без подтверждённого Договора оставить отзыв нельзя.
2. На отзыв даётся **14 дней** с момента подтверждения Договора. Мы напоминаем об этом обеим сторонам. Мастер может один раз попросить Клиента об отзыве.
3. Отзывы обеих сторон мы публикуем **одновременно**: когда обе стороны их оставят или когда истечёт срок. До этого ни одна сторона не видит отзыв другой.

§ 2. Содержание отзыва

1. Отзыв состоит из оценки от 1 до 5 звёзд и необязательного комментария. Клиент может добавить до 10 фотографий и приложить фотографии «до» и «после» из этого Договора.
2. Отзыв должен касаться этого конкретного Договора и описывать личный опыт автора.
3. Перед отправкой система проверяет комментарий. Номера телефонов, адреса, ссылки и нецензурную лексику нужно убрать, прежде чем отзыв будет принят, – мы ничего не вырезаем молча.

§ 3. Что запрещено

1. **Нельзя предлагать, требовать или принимать какую-либо выгоду за отзыв** – деньги, скидку, возврат части цены, подарок, дополнительную работу бесплатно, – а также за изменение или удаление отзыва.
2. **Нельзя вымогать отзыв**, например ставя от него в зависимость сдачу работы или снижение цены либо угрожая плохим отзывом.
3. Нельзя создавать фиктивные Заказы или Договоры, чтобы получить отзыв, и нельзя оставлять отзыв о себе самом с другого аккаунта.

§ 4. Как мы считаем оценку

1. Среднюю оценку Мастера мы показываем начиная с 3 отзывов. До этого в профиле стоит пометка «Новый мастер».
2. Оценка как Мастера и оценка как Клиента – это два отдельных числа, и они не влияют друг на друга.
3. Отзывы по учебным Договорам в оценку не входят.
4. Новый аккаунт не обнуляет оценку: если мы установим, что новый аккаунт принадлежит тому же человеку, история отзывов переходит на него.
5. После удаления аккаунта автора его отзыв остаётся в средней оценке, но без его имени.

§ 5. Ответ, скрытие и удаление

1. Тот, кого оценили, может один раз публично ответить на отзыв в течение 30 дней.
Редактировать чужой отзыв он не может.
2. Автор может в любой момент скрыть свой отзыв.
3. Мы скрываем отзыв только после проверки сотрудником, если:
 1. в нём есть персональные данные или оскорбительный контент;
 2. вымогательство отзыва доказано перепиской на Платформе;
 3. мы подтвердили, что Заказ был фиктивным;
 4. отзыв касается другого Договора, а не того, по которому его оставили.
4. **Мы не скрываем отзыв по просьбе того, кого оценили, только потому, что он отрицательный**, и не заключаем никаких соглашений на этот счёт.
5. Жалобу на отзыв мы обычно рассматриваем в течение 48 часов. О решении и его причинах мы сообщаем автору и тому, кто подал жалобу.
6. Фотографии «до» и «после» мы показываем на странице Мастера только с явного согласия Клиента, которое можно отозвать.

Как мы проверяем, что отзывы оставляют настоящие клиенты, описано на странице [Как мы проверяем отзывы](https://www.handyman24.eu/ru/kak-my-proveryaem-otzyvy/) (<https://www.handyman24.eu/ru/kak-my-proveryaem-otzyvy/>).