

Приложение 5 к Правилам HandyMan24. Нарушения и их последствия

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

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

Последствие нарушения – временное ограничение возможностей на Платформе. **Мы не налагаем денежных штрафов**, и никакого долга перед нами из этого не возникает. Единственная денежная форма – повышенная ставка комиссии на время ограничений (§ 4 п. 3).

§ 1. Основания и веса

У каждого нарушения есть вес. Ограничение аккаунта может следовать **только из оснований, перечисленных в этом параграфе.**

Вес 1

1. Отмена Договора после выбора по причине на своей стороне (например, «не успею», «заболел»).
2. Мастер не пришёл в согласованное время и не предупредил.
3. Несоблюдение согласованного срока выполнения работы без согласия Клиента.
4. Мастер не приехал после того, как принял срочный заказ.

Вес 3

5. Повторяющееся повышение цены на месте – систематические частые предложения увеличить сумму сверх Предложения.
6. Некачественное выполнение работы, подтверждённое после рассмотрения претензии.
7. Оскорбительное поведение, преследование или нецензурная брань в адрес другой стороны, подтверждённые после жалобы.
8. Повторяющиеся попытки передать контактные данные до выбора в обход скрытия (Приложение 3, § 3 п. 3).
9. Злоупотребление причинами, обвиняющими другую сторону: не меньше половины из не менее чем 5 отмен за 90 дней ссылаются на вину другой стороны, а проверка эти обвинения не подтверждает.

Вес 10

0. Доказанный обход Платформы (Приложение 3, § 4).

1. Вымогательство отзыва (Приложение 4, § 3 п. 2).
2. Предложение, требование или принятие выгоды за отзыв (Приложение 4, § 3 п. 1).
3. Фиктивные Заказы, Договоры или отзывы, сговор сторон.
4. Поддельные или чужие документы либо данные, указанные при проверке.

§ 2. Кто начисляет вес

1. **Автоматически** мы начисляем только вес 1 из § 1 пп. 1 – когда отменяющий сам указал причину на своей стороне.
2. Все остальные веса начисляет **сотрудник** после проверки фактов. Обвинение другой стороны (например, «Мастер не приехал») само по себе ничего не начисляет; это сигнал для проверки.
3. Повторение того же нарушения в течение 90 дней считается вдвойне.
4. У каждого начисления есть дата и номер пункта этого Приложения в редакции, действовавшей в день нарушения.

§ 3. Что не является нарушением

1. Отзыв Предложения до выбора, в том числе после смены района работы или категории.
2. Отклонение Предложения Клиентом и отклонение Клиентом предложения изменить объём.
3. Изменение объёма, принятое Клиентом.
4. Первая за 30 дней отмена Мастером из-за того, что Клиент не выходит на связь.
5. Приостановка Предложений из-за отсутствия налоговых данных (Приложение 6, § 4) – это требование закона, а не наказание.
6. Приостановка возврата комиссии до завершения проверки (Приложение 2, § 5).
7. Потеря отметки о допуске после того, как истекла запись в реестре.
8. Блокировка собеседника другим Пользователем.

§ 4. Ступени

1. Мы считаем сумму весов за последние **180 дней**:

Сумма	Состояние аккаунта	Что происходит
0–2	Всё в порядке	ничего
3–5	Есть замечания	уведомление: что начислено, почему и как это исправить; без ограничений
6–9	Ограничения, 14 дней	Мастер: Предложения показываются ниже; Клиент: не больше одного активного Заказа одновременно
10 и больше	Заблокирован, 7 дней	Мастер: не подаёт Предложения; Клиент: не публикует новые Заказы

2. При сумме 20 и больше сотрудник решает, расторгать ли договор с Пользователем. **Мы никого не блокируем навсегда автоматически.**
3. В состоянии «Ограничения» мы можем решением сотрудника повысить ставку комиссии Мастера **не более чем на 5 процентных пунктов** на время этого состояния. Итоговая ставка не превышает 30%. Повышение не имеет обратной силы и прекращается само, когда аккаунт выходит из этого состояния.
4. Ограничения дольше 7-дневной блокировки (например, при повторных нарушениях) мы описываем в уведомлении с датой окончания.

§ 5. Умышленные нарушения

1. Доказанный обход Платформы, мошенничество, фиктивные Договоры или поддельные документы (§ 1 пп. 10, 13, 14) ведут к немедленной блокировке аккаунта независимо от суммы весов. Тогда сотрудник решает, расторгать ли договор без срока уведомления (Правила, § 11 п. 2).
2. Человек, с которым мы расторгли договор по этой причине, не может заводить новые аккаунты. Чтобы это обеспечить, мы храним криптографические хеши (hash) его идентификаторов, например номера телефона и PESEL, – правила описывает [Политика конфиденциальности](https://www.handyman24.eu/ru/polityka-prywatnosci-4/) (<https://www.handyman24.eu/ru/polityka-prywatnosci-4/>).

§ 6. Погашение, исправление и обжалование

1. Каждый вес погашается через **180 дней**. Состояние аккаунта улучшается само, и мы сообщаем об этом.
2. Каждые **5 подтверждённых Договоров** без новых нарушений досрочно снимают 1 пункт веса. Это не касается веса 10 – он погашается только с течением времени.
3. О каждом начислении и каждом изменении состояния мы сообщаем: что начислено, на основании какого пункта, было ли решение автоматическим, что будет дальше и как обжаловать. Состояние аккаунта и список начислений видны во вкладке «Состояние аккаунта».
4. **Жалобу** на любое начисление и любое ограничение можно подать в течение **30 дней** с уведомления – кнопкой «Обжаловать» или через «Помощь» (тема «Меня заблокировали или ограничили»), в том числе без входа в аккаунт.
5. Жалобу рассматривает человек, обычно в течение **3 рабочих дней**. Он может оставить начисление, снизить вес или отменить начисление; отмена возвращает прежнее состояние аккаунта. Обоснование мы направляем письменно. Если решение принимал тот же человек, который рассматривает жалобу, мы это отмечаем и заново обосновываем решение.
6. Обжалование на Платформе не ограничивает права обратиться в суд или к внесудебным способам разрешения споров (Правила, § 9).