

Додаток 4 до Правил платформи HandyMan24. Відгуки

Діє з: 26 Вересня 2026 · Версія: 2026-09-26

Юридичну силу має польська версія документа. Цей переклад допомагає її зрозуміти.

[Польська версія](#)

§ 1. Хто і коли залишає відгук

1. Відгук можна залишити **лише після Договору в статусі «Підтверджено»** – Клієнт про Майстра і Майстер про Клієнта. Кожна сторона залишає один відгук про кожен Договір. Без підтвердженого Договору відгук залишити неможливо.
2. На відгук є **14 днів** від підтвердження Договору. Ми нагадуємо про це обом сторонам. Майстер може один раз попросити Клієнта про відгук.
3. Відгуки обох сторін ми публікуємо **одночасно**: коли обидві сторони їх залишать або коли мине строк. До цього моменту жодна сторона не бачить відгуку іншої.

§ 2. Зміст відгуку

1. Відгук складається з оцінки від 1 до 5 зірок і необов'язкового коментаря. Клієнт може додати до 10 фото, а також долучити фото «до» і «після» з цього Договору.
2. Відгук має стосуватися саме цього Договору й описувати власний досвід автора.
3. Перед надсиланням система перевіряє коментар. Номери телефонів, адреси, посилання і лайку треба видалити, перш ніж відгук буде прийнято, – нічого не вирізаємо потай.

§ 3. Що заборонено

1. **Заборонено пропонувати, вимагати чи приймати будь-яку вигоду за відгук** – гроші, знижку, повернення частини ціни, подарунок, додаткову роботу безкоштовно, – а також за зміну чи видалення відгуку.
2. **Заборонено вимагати відгук під тиском**, наприклад ставлячи від нього в залежність передачу роботи, знижку або погрожуючи поганим відгуком.
3. Заборонено створювати фіктивні Замовлення чи Договори, щоб отримати відгук, або залишати відгук про самого себе з іншого акаунта.

§ 4. Як ми рахуємо оцінку

1. Середню оцінку Майстра ми показуємо від 3 відгуків. До того біля профілю стоїть позначка «Новий майстер».

2. Оцінка як Майстра й оцінка як Клієнта – це два окремі числа, і вони не впливають одне на одне.
3. Відгуки з навчальних Договорів не враховуються в оцінці.
4. Створення нового акаунта не обнуляє оцінку: якщо ми встановимо, що новий акаунт належить тій самій особі, історія відгуків переходить на нього.
5. Після видалення акаунта автора його відгук залишається в середній оцінці, але без його імені.

§ 5. Відповідь, приховування і видалення

1. Особа, яку оцінили, може один раз публічно відповісти на відгук протягом 30 днів. Редагувати чужий відгук вона не може.
2. Автор може будь-коли приховати власний відгук.
3. Ми приховуємо відгук лише після перевірки працівником, якщо:
 1. він містить персональні дані або образливий контент;
 2. вимагання відгуку доведено розмовою на Платформі;
 3. ми підтвердили, що Замовлення було фіктивним;
 4. відгук стосується іншого Договору, ніж той, біля якого його залишено.
4. Ми не приховуємо відгук на прохання оціненої особи лише тому, що він негативний, і не укладаємо жодних домовленостей у цій справі.
5. Скаргу на відгук ми зазвичай розглядаємо протягом 48 годин. Про рішення і його причини ми повідомляємо автора і того, хто поскаржився.
6. Фото «до» і «після» ми показуємо на сторінці Майстра лише після явної згоди Клієнта, яку можна відкликати.

Як ми перевіряємо, що відгуки залишають справжні клієнти, описано на сторінці [Як ми перевіряємо відгуки](https://www.handyman24.eu/uk/yak-my-pereviriaiemo-vidhuky/) (<https://www.handyman24.eu/uk/yak-my-pereviriaiemo-vidhuky/>).