

Додаток 5 до Правил платформи HandyMan24. Порухення та їхні наслідки

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

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

[Польська версія](#)

Наслідком порушення є тимчасове обмеження можливостей на Платформі. **Ми не накладаємо грошових штрафів**, і з цього не виникає жодного боргу перед нами. Єдина грошова форма – вища ставка комісії під час обмежень (§ 4 п. 3).

§ 1. Підстави і ваги

Кожне порушення має вагу. Обмеження акаунта може впливати **лише з підстав, перелічених у цьому параграфі**.

Вага 1

1. Скасування Договору після вибору з причини, що лежить на власному боці (наприклад, «не встигну», «захворів»).
2. Неявка Майстра в домовлений час без попередження.
3. Недотримання узгодженого строку виконання роботи без згоди Клієнта.
4. Неприїзд Майстра після прийняття термінового замовлення.

Вага 3

5. Повторюване підвищення ціни на місці – систематичні пропозиції збільшити суму понад Пропозицію.
6. Неякісне виконання роботи, підтверджене після розгляду рекламації.
7. Образлива поведінка, цькування або лайка щодо другої сторони, підтверджені після скарги.
8. Повторювані спроби передати контактні дані до вибору в обхід приховування (Додаток 3, § 3 п. 3).
9. Зловживання причинами, що звинувачують другу сторону: щонайменше половина з щонайменше 5 скасувань протягом 90 днів указує на вину другої сторони, а перевірка цих закидів не підтверджує.

Вага 10

0. Доведений обхід Платформи (Додаток 3, § 4).
1. Вимагання відгуку (Додаток 4, § 3 п. 2).

2. Пропонування, вимагання чи прийняття вигоди за відгук (Додаток 4, § 3 п. 1).
3. Фіктивні Замовлення, Договори чи відгуки, змова сторін.
4. Підроблені або чужі документи чи дані, надані під час перевірки.

§ 2. Хто нараховує вагу

1. **Автоматично** ми нараховуємо лише вагу 1 з § 1 пп. 1 – тоді, коли сторона, що скасовує, сама вказала причину на своєму боці.
2. Усі інші ваги нараховує **працівник** після перевірки фактів. Закид другої сторони (наприклад, «Майстер не приїхав») сам по собі нічого не нараховує; це сигнал для перевірки.
3. Повторення того самого порушення протягом 90 днів рахується подвійно.
4. Кожне нарахування має дату і номер пункту цього Додатка в редакції, чинній у день порушення.

§ 3. Що не є порушенням

1. Відкликання Пропозиції до вибору, зокрема після зміни території роботи чи категорії.
2. Відхилення Пропозиції Клієнтом і відхилення Клієнтом пропозиції змінити обсяг.
3. Зміна обсягу, прийнята Клієнтом.
4. Перше протягом 30 днів скасування Майстром через відсутність зв'язку з Клієнтом.
5. Призупинення Пропозицій через відсутність податкових даних (Додаток 6, § 4) – це вимога закону, а не покарання.
6. Призупинення повернення комісії до перевірки (Додаток 2, § 5).
7. Втрата позначки повноважень після того, як запис у реєстрі втратив чинність.
8. Блокування співрозмовника іншим Користувачем.

§ 4. Рівні

1. Ми рахуємо суму ваг за останні **180 днів**:

Сума	Стан акаунта	Що відбувається
0–2	Усе гаразд	нічого
3–5	Є зауваження	сповіщення: що нараховано, чому і як це виправити; без обмежень
6–9	Обмеження, 14 днів	Майстер: Пропозиції показуються нижче; Клієнт: не більше одного активного Замовлення одночасно
10 і більше	Заблоковано, 7 днів	Майстер: не подає Пропозицій; Клієнт: не публікує нових Замовлень

2. Якщо сума становить 20 або більше, працівник розглядає, чи припинити договір з Користувачем. **Ми нікого не блокуємо назавжди автоматично.**
3. У стані «Обмеження» ми можемо рішенням працівника підвищити ставку комісії Майстра **не більше ніж на 5 процентних пунктів** на час цього стану. Загальна ставка не перевищує 30%. Підвищення не має зворотної сили і припиняється саме, коли акаунт виходить із цього стану.
4. Обмеження, що тривають довше, ніж 7-денне блокування (наприклад, при наступних порушеннях), ми описуємо в сповіщенні з датою завершення.

§ 5. Умисні порушення

1. Доведений обхід Платформи, шахрайство, фіктивні Договори чи підроблені документи (§ 1 пп. 10, 13, 14) призводять до негайного блокування акаунта незалежно від суми ваг. Тоді працівник розглядає, чи припинити договір без строку попередження (Правила платформи, § 11 п. 2).
2. Особа, з якою ми з цієї причини припинили договір, не може створювати нові акаунти. Щоб це забезпечити, ми зберігаємо криптографічні хеші (hash) її ідентифікаторів, наприклад номера телефону і PESEL (польський ідентифікаційний номер), – правила описує Політика конфіденційності (<https://www.handyman24.eu/uk/polityka-prywatnosci-2/>).

§ 6. Згасання, покращення і апеляція

1. Кожна вага згасає через **180 днів**. Стан акаунта покращується сам, а ми про це повідомляємо.

2. Кожні **5 підтверджених Договорів** без нових порушень знімають достроково 1 бал ваги. Це не стосується ваги 10 – вона згасає лише зі спливом часу.
3. Про кожне нарахування і кожну зміну стану ми повідомляємо: що нараховано, на підставі якого пункту, чи було рішення автоматичним, що буде далі і як подати апеляцію. Стан акаунта і список нарахувань видно у вкладці «Стан акаунта».
4. **Апеляцію** щодо кожного нарахування і кожного обмеження можна подати протягом **30 днів** від сповіщення кнопкою «Оскаржити» або через «Допомогу» (тема «Мене заблокували») – зокрема без входу в акаунт.
5. Апеляцію розглядає людина, зазвичай протягом **3 робочих днів**. Вона може залишити нарахування в силі, знизити вагу або скасувати його; скасування відновлює попередній стан акаунта. Обґрунтування ми надаємо письмово. Якщо рішення ухвалила та сама особа, яка розглядає апеляцію, ми це зазначаємо й повторно обґрунтовуємо рішення.
6. Апеляція на Платформі не обмежує права звернутися до суду чи скористатися позасудовими способами вирішення спорів (Правила платформи, § 9).