

Правила отмены, возврата и рассмотрения споров

Как отменить заказ, вернуть деньги или заявить о проблеме с выполненными работами.

Редакция № 4 от 5 октября 2026 года. Код 2026-10-05-r4.

1. Отмена

До заключения договора заявку можно отменить в интерфейсе. После заключения договора последствия определяются законом, договором, фактически выполненными работами и понесенными расходами.

2. Возврат денег

Не перечисленный исполнителю остаток возвращается плательщику после фиксации основания возврата. Уже выплаченные суммы возвращаются по соглашению сторон, решению по спору, судебному акту либо иному обязательному основанию.

Срок зачисления после отправки возврата зависит от банка и способа оплаты.

Бенефициар остатка средств заказа на номинальном счете — Заказчик. Смена бенефициара не производится. Новые выплаты Мастеру и Партнеру и перечисление комиссии блокируются при открытом споре или отмене; освобождение суммы активной банковской операции допускается только после подтверждения ее отмены. Основания распределения цены определяются Правилами безопасных расчетов и номинального счета.

3. Спор

- Участник открывает спор в заказе, описывает требования и прикладывает доказательства.
- На время проверки спорная операция может быть приостановлена.
- Администратор помогает обменяться позициями и документами, но не лишает стороны права обратиться к эксперту, в Роспотребнадзор или суд.

4. Недостатки работ

Требования по качеству предъявляются исполнителю с учетом договора и законодательства о защите прав потребителей, когда оно применимо. Фото, переписка, смета, акты и заключение специалиста могут использоваться как доказательства.

5. Последствия отмены на разных стадиях

- До выбора Исполнителя и заключения Сделки заявка прекращается без оплаты работ; платные услуги, фактически оказанные до отмены, учитываются по отдельным условиям.
- После заключения Сделки, но до начала работ, стороны урегулируют документально подтвержденные подготовительные расходы и иные последствия, допустимые законом.
- После начала работ Заказчик оплачивает принятый результат и, когда это предусмотрено законом, фактически понесенные обоснованные расходы; Исполнитель возвращает сумму за невыполненную часть.
- После выплаты возврат производится получателем добровольно либо на основании обязательного решения. Оператор не гарантирует взыскание средств с банковского счета получателя.

6. Порядок предъявления требования

Требование создается в Заказе либо направляется через поддержку и должно содержать номер Заказа, описание нарушения, дату обнаружения, желаемый результат, расчет суммы и доступные доказательства.

Сторона, получившая требование, вправе дать объяснения и предложить осмотр, устранение недостатков, уменьшение цены, повторное выполнение или возврат. Необоснованный отказ от разумного осмотра может учитываться при рассмотрении спора.

Оператор уведомляет участников о необходимых действиях и сроках. Непредоставление запрошенных материалов не означает автоматическую правоту другой стороны, но может сделать проверку невозможной.

7. Доказательства

- Подписанные договор, смета, дополнительные соглашения и акты.
- Фото, видео, результаты замера, проектная документация и материалы Заказа с датой загрузки.
- Переписка и события Платформы, подтверждающие согласование или уведомление.
- Платежные документы, чеки, счета и банковские подтверждения.
- Заключение специалиста или эксперта, когда спор требует специальных знаний.

8. Приостановление выплаты

При своевременно открытом и обоснованном споре Оператор вправе приостановить еще не исполненную выплату в спорной части до соглашения сторон, истечения предусмотренного срока, решения по процедуре Сервиса или получения обязательного акта.

Бесспорная часть может быть выплачена отдельно, если ее размер определен и такая выплата не нарушает закон или условия Сделки. Приостановление не является окончательным решением о принадлежности средств.

9. Результаты рассмотрения

Результатом может быть соглашение сторон, продолжение работ, устранение недостатков, корректировка документов, полный или частичный возврат, выплата бесспорной суммы либо рекомендация обратиться к эксперту или в суд.

Администратор содействует документообороту и переговорам, но не является государственным судом или независимым экспертом. Обязательное для сторон решение принимается только в случаях и пределах, заранее согласованных в документах Сделки либо установленных законом.

10. Права потребителя и обращения

Если Заказчик является потребителем, настоящие Правила не ограничивают права, предоставленные Законом РФ «О защите прав потребителей», включая требования о недостатках, сроках и выборе способа защиты.

Обращение к Оператору не препятствует обращению к Исполнителю, в Роспотребнадзор, банк, правоохранительные органы или суд. Применимые обязательные сроки возврата и ответа имеют приоритет перед указанными в интерфейсе ориентировочными сроками.