

Редакция от 19.12.2025 года

Правила отзывов и рейтингов Платформы МЕСТА

1. Назначение и область применения

Эти правила описывают, кто и как может оставлять отзывы и оценки, как формируется рейтинг, а также основания модерации. Документ применяется ко всем отзывам/оценкам о пространствах, Событиях/Занятиях, дополнительных услугах и участниках (арендаторах и арендодателях), опубликованных на Платформе МЕСТА (ООО «МЕСТА»).

2. Кто может оставлять отзывы

- Отзыв может оставить только пользователь с подтверждённой бронью, по которой присвоен статус «Завершено».
- Отзывы доступны обеим сторонам: арендатору – о месте/Событии/услугах, арендодателю – об арендаторе.
- Анонимные и «внесистемные» отзывы не публикуются.

3. Когда и как можно оставить отзыв

- Срок на публикацию отзыва - до 30 календарных дней после статуса «Завершено».
- Одна бронь = один отзыв у каждой стороны (при необходимости можно отредактировать - см. п. 7).
- Отзыв включает оценку по шкале 1–5 и текст (при наличии - медиа, если такая возможность доступна в интерфейсе).
- Мы можем отправлять приглашение оставить отзыв и напоминания по транзакционным каналам.

4. Требования к содержанию

Отзыв должен быть:

- честным и уместным (о вашей реальной броне и опыте);
- конкретным (факты, детали времени/условий, что понравилось/не понравилось);
- корректным по тону (без оскорблений/травли).

Отзывы отражают субъективный опыт и мнение авторов. Платформа не подтверждает фактические утверждения в отзывах и не несёт ответственность за мнения пользователей; вместе с тем мы удаляем запрещённую информацию и нарушения Правил/закона.

5. Запрещённый контент в отзывах (будет удалён/отредактирован)

- Личные данные третьих лиц и контакты (телефоны, e-mail, мессенджеры, ссылки/QR, реквизиты), включая персональные данные, позволяющие идентифицировать другого пользователя без его согласия.
- Призывы к обходу Платформы (переводы «на карту», «безопасные счета», внешние формы оплаты).
- Нецензурная лексика, оскорбления, угрозы, дискриминация и разжигание ненависти.
- Обвинения в совершении преступлений без вступившего в силу судебного акта.
- Реклама/самореклама, реферальные ссылки, спам.

- Коммерческая тайна, конфиденциальные сведения (ключи доступа, коды, пароли), а также платёжные реквизиты (PAN/CVV, PIN, SMS/OTP-коды).
- Контент, нарушающий Права ИС (фото/текст третьих лиц без разрешения) и Политику контента.

6. Конфликт интересов и накрутки

- Запрещены платные/бартерные/стимулированные отзывы, в т.ч. с вознаграждением или скидкой «за отзыв».
- Отзывы сотрудников, партнёров, родственников и иных аффилированных лиц без явного раскрытия аффилированности запрещены (такие отзывы удаляются).
- Любые схемы накрутки (массовые регистрации, согласованные публикации, «встречные» пятёрки/единицы) - основание для удаления отзывов и ограничений аккаунта.

7. Публикация, редактирование и право на ответ

- Отзывы проходят модерацию на соблюдение настоящих Правил и Политики контента. Цель - убрать запрещённое, а не «подправить мнение».
- Срок первичной модерации - до 3 рабочих дней.
- Мы можем редактировать/маскировать номера, e-mail, ссылки/QR, платёжные реквизиты и иную запрещённую информацию, не меняя смысла.
- Автор может однократно отредактировать свой отзыв в течение 48 часов после публикации (дальше - по апелляции). Мы можем корректировать очевидные опечатки/форматирование без изменения смысла.
- Владелец карточки (арендодатель) имеет право на ответ под отзывом - корректно и по делу.

8. Жалобы и апелляции

- Любой пользователь может подать жалобу на отзыв/ответ через интерфейс (или на att@mesta.app), приложив обоснование и доказательства.
- Срок рассмотрения жалобы - до 5 рабочих дней (при необходимости - запросим уточнения).
- По итогам рассмотрения жалобы предоставляется мотивированное решение в тикете/по e-mail.
- По результату: оставляем без изменений / редактируем запрещённые фрагменты / скрываем отзыв / удаляем отзыв / ограничиваем аккаунт нарушителя.

9. Как формируется рейтинг

- Рейтинг карточки/пользователя рассчитывается автоматически на основе оценок 1–5 по подтверждённым бронированиям.
- В расчёте могут использоваться временные и поведенческие веса, защита от накруток/аномалий, а также пороги накопления данных.
- Отзыв/оценка, удалённые из-за нарушений, могут быть исключены из расчёта рейтинга.
- Платформа может пересчитать рейтинг при выявлении технической ошибки, накрутки или удалении нарушающих отзывов.
- Алгоритмы расчёта и защиты от накруток могут обновляться; их подробная спецификация не раскрывается для предотвращения злоупотреблений.

- Конкретные параметры и алгоритмы защиты могут обновляться для улучшения качества и устойчивости рейтингов.

10. Ответственность и меры воздействия

- За нарушение настоящих Правил/Политики контента/Условий использования мы вправе:
 - скрывать/удалять отзывы и ответы;
 - снижать видимость карточек;
 - приостанавливать продвижение/публикацию;
 - ограничивать/блокировать аккаунт (частично/полностью).
- При поступлении решения суда/законного требования компетентного органа - исполняем его в установленном порядке.

11. Персональные данные и безопасность

- Обработка данных в отзывах осуществляется по Политике конфиденциальности и принципу минимизации.
 - Мы не обрабатываем и не храним реквизиты банковских карт (PAN/CVV) и не допускаем публикацию конфиденциальных данных.
 - Для удаления/исправления персональных данных в опубликованном отзыве используйте механизм жалобы/апелляции.
- Сроки хранения отзывов/ответов и журналов модерации определены Политикой конфиденциальности и не превышают период, необходимый для целей безопасности/доказательств.

12. Связь с другими документами

Настоящие Правила применяются вместе с: Договором-офертой, Условиями использования, Условиями бронирования, Политикой контента, Политикой противодействия мошенничеству, Политикой конфиденциальности, Правилами размещения рекламы. При расхождении приоритет имеет Договор-оферта.

13. Изменение Правил

О существенных изменениях мы уведомляем не менее чем за 10 рабочих дней (e-mail/push/баннер) и публикуем новую редакцию. Новые правила применяются к отзывам, размещённым после даты вступления.

14. Контакты

Центр поддержки - через Личный кабинет или att@mesta.app. Срок ответа - до 5 рабочих дней.