ПОЛИТИКА О РЕЙТИНГАХ И ОТЗЫВАХ
мобильного приложения (платформы) «Ulov»

г. Ташкент 21 сернябрь 2026 г.

Настоящая Политика о рейтингах и отзывах (далее — «Политика») мобильного приложения (платформы) «Ulov» (далее — «Платформа») регулирует порядок формирования рейтингов доверия к Локациям (Партнёрам) и Пользователям, порядок публикации отзывов, а также связанные с рейтингом условия бронирования и меры воздействия за нарушения.

Настоящая Политика разработана и применяется в соответствии с Гражданским кодексом Республики, Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», Законом Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» и Законом Республики Узбекистан «О персональных данных».

Используя Платформу, оформляя Брони и оставляя отзывы, Пользователь и Партнёр подтверждают своё согласие с условиями настоящей Политики.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Рейтинг доверия к Локации» — числовой показатель надёжности и качества работы Партнёра (Локации), формируемый Платформой автоматически на основании фактического взаимодействия Локации с Пользователями.

«Рейтинг доверия к Пользователю» — числовой показатель надёжности и добросовестности Пользователя, формируемый Платформой автоматически на основании его истории бронирований.

«Отзыв» — сообщение Пользователя, содержащее субъективную оценку и (или) текстовый комментарий об опыте получения конкретной Услуги у конкретного Партнёра, размещаемое в Платформе после завершения Брони.

«Нарушение» — событие, связанное с ненадлежащим исполнением Пользователем или Партнёром условий бронирования (в частности, поздняя отмена, неявка, отсутствие своевременного ответа на заявку), фиксируемое Платформой и влияющее на рейтинг доверия соответствующей Стороны.

«Поощрение» — фиксируемое Платформой событие последовательного добросовестного исполнения обязательств (серия успешно завершённых Броней без нарушений), повышающее рейтинг доверия соответствующей Стороны.

«Серия» — количество подряд идущих успешно завершённых Броней Пользователя или Партнёра без Нарушений между ними; любое Нарушение прерывает Серию.

«Надбавка к депозиту» — дополнительный процент к сумме Депозита, применяемый Платформой к Пользователю с пониженным рейтингом доверия при оформлении новой Брони.

«Лимит активных броней» — максимальное количество одновременно действующих Броней, доступное Пользователю исходя из его рейтинга доверия.

«Ограничение (блокировка)» — временное или бессрочное лишение Пользователя либо Партнёра возможности пользоваться отдельными или всеми функциями Платформы вследствие накопленных Нарушений.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ РЕЙТИНГОВ И ОТЗЫВОВ

2.1. Рейтинги доверия и отзывы формируются Платформой автоматически на основании реального взаимодействия Сторон в рамках оформленных через Платформу Броней и Заявок и отражают статистику успешных и неуспешных случаев бронирования и оказания Услуг.

2.2. Оценки, содержащиеся в отзывах, носят субъективный характер и выражают личное мнение Пользователя. Платформа не проверяет достоверность оценочных суждений, однако вправе модерировать отзывы в целях предотвращения злоупотреблений в порядке раздела 8 настоящей Политики.

2.3. Рейтинг доверия и отзывы используются Платформой для формирования рекомендаций, сортировки Локаций и Услуг в выдаче Приложения, а также для определения условий бронирования, применяемых к конкретному Пользователю. Рейтинг и отзывы влияют на видимость и приоритет отображения Партнёра в Платформе, но не являются гарантией качества, безопасности или соответствия Услуги ожиданиям Пользователя.

2.4. Партнёр самостоятельно и в полном объёме несёт ответственность за качество, объём и своевременность оказания Услуги, а также за сохранность имущества Пользователя. Платформа не выступает стороной договора об оказании Услуги и не разрешает по существу споры о качестве оказанной Услуги. Вместе с тем на основании поступающих отзывов и жалоб Платформа вправе, в рамках своих технических возможностей, предоставлять Пользователю компенсационные скидки на последующие Услуги либо повышать его рейтинг, а также применять к Партнёру меры воздействия, предусмотренные разделом 7 настоящей Политики, вплоть до понижения места Партнёра в рейтинге и ограничения его возможностей на Платформе.

2.5. Рейтинг доверия обновляется автоматически и отражает актуальное состояние взаимодействия соответствующей Стороны с Платформой на основе накопленных данных.

2.6. Формирование отзывов на Платформе основано на общепринятых принципах добросовестности: к публикации допускаются только отзывы лиц, фактически воспользовавшихся Услугой (верифицированные отзывы); запрещаются покупка, стимулирование и иные формы манипулирования отзывами; Платформа не осуществляет избирательного скрытия отзывов исходя из их тональности. Указанные принципы детализированы в разделе 8 настоящей Политики.

3. РЕЙТИНГ ДОВЕРИЯ К ЛОКАЦИИ (ПАРТНЁРУ)

3.1. Рейтинг доверия к Локации формируется исходя из количества успешно оказанных Услуг по завершённым Броням, количества отменённых по вине Партнёра Услуг, а также общей стабильности и активности Локации на Платформе.

3.2. Внутреннее значение рейтинга доверия к Локации устанавливается в диапазоне от 0 (ноль) до 200 (двести) баллов. Пользователям в интерфейсе Платформы отображается публичное значение рейтинга по шкале от 0 до 5, рассчитываемое путём деления внутреннего значения на 40. Так, внутреннему значению 100 баллов соответствует публичное значение 2,5 (средний показатель), а внутреннему значению 140 баллов — публичное значение 3,5 (отличный показатель).

3.3. Рейтинг доверия к Локации используется Платформой для формирования рекомендаций и сортировки Локаций в выдаче, определения доступных Партнёру условий бронирования и повышения прозрачности сервиса для Пользователей.

4. РЕЙТИНГ ДОВЕРИЯ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ

4.1. Рейтинг доверия к Пользователю формируется исходя из количества успешно пройденных Пользователем Броней, количества отменённых Пользователем Броней, а также общей активности Пользователя на Платформе.

4.2. Внутреннее значение рейтинга доверия к Пользователю устанавливается в диапазоне от 0 (ноль) до 200 (двести) баллов и отображается Партнёрам по публичной шкале от 0 до 5 по формуле, аналогичной предусмотренной п. 3.2 настоящей Политики.

4.3. Рейтинг доверия к Пользователю используется Платформой для формирования рекомендаций Партнёрам при обработке заявок на уточнение цены и сроков по Проектным услугам, а также для определения условий бронирования, применяемых к Пользователю в порядке раздела 5 настоящей Политики.

5. ВЛИЯНИЕ РЕЙТИНГА НА УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

5.1. Размер надбавки к Депозиту и лимит одновременно действующих активных Броней Пользователя определяются его текущим внутренним рейтингом доверия следующим образом: при рейтинге от 0 до 20 баллов применяется надбавка в размере от 8% до 10% и предоставляется лимит в 1 (одну) активную Бронь; при рейтинге от 21 до 40 баллов — надбавка от 5% до 7% и лимит в 2 (две) активные Брони; при рейтинге от 41 до 60 баллов — надбавка от 3% до 4% и лимит в 3 (три) активные Брони; при рейтинге от 61 до 80 баллов — надбавка от 1% до 2% и лимит в 4 (четыре) активные Брони; при рейтинге от 81 до 120 баллов надбавка не применяется, лимит составляет 4 (четыре) активные Брони; при рейтинге от 121 до 140 баллов надбавка не применяется, лимит составляет 5 (пять) активных Броней; при рейтинге от 141 до 160 баллов надбавка не применяется, лимит составляет 6 (шесть) активных Броней; при рейтинге от 161 до 180 баллов надбавка не применяется, лимит составляет 7 (семь) активных Броней; при рейтинге от 181 до 200 баллов надбавка не применяется, лимит составляет 8 (восемь) активных Броней.

5.2. Надбавка к Депозиту, предусмотренная п. 5.1 настоящей Политики, увеличивает сумму Депозита, подлежащую оплате Пользователем при оформлении новой Брони, и применяется дополнительно к стоимости Услуги, установленной Партнёром.

5.3. Нарушения и Поощрения Пользователя взаимно компенсируют друг друга: при последующем добросовестном исполнении обязательств рейтинг доверия, ранее сниженный вследствие Нарушений, восстанавливается в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящей Политики.

5.4. По состоянию на 1 января каждого года количество учтённых за предыдущий год Нарушений обнуляется, при этом накопленное внутреннее значение рейтинга доверия не обнуляется и сохраняется, ранее применённая надбавка к Депозиту также сохраняется до её отработки Пользователем посредством Поощрений, предусмотренных разделом 6 настоящей Политики, а лимит активных Броней пересчитывается исходя из актуального на 1 января значения рейтинга доверия.

6. СОБЫТИЯ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РЕЙТИНГ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

6.1. Понижение рейтинга доверия Пользователя фиксируется Платформой при наступлении следующих событий: отмена Брони Пользователем в платный период отмены до начала процедуры Инициализации; отмена Брони Пользователем в платный период отмены во время проведения процедуры Инициализации; неявка Пользователя по Брони.

6.2. Повышение рейтинга доверия Пользователя фиксируется Платформой при формировании непрерывной серии успешно завершённых Броней: за 3 (три) подряд успешно завершённые Брони рейтинг повышается на 2 (два) балла; за 6 (шесть) подряд — на 4 (четыре) балла; за 12 (двенадцать) подряд — на 6 (шесть) баллов. Любое Нарушение прерывает серию и обнуляет счётчик подряд идущих успешных Броней.

6.3. Количество Нарушений, зафиксированных за Пользователем в течение календарного года, влечёт следующие последствия. Первое и второе Нарушения не влекут изменения рейтинга доверия и не влекут ограничений бронирования. Третье и четвёртое Нарушения влекут снижение рейтинга доверия на 5 (пять) баллов каждое, без ограничения бронирования. Пятое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 7 (семь) баллов. Шестое, седьмое и восьмое Нарушения влекут снижение рейтинга на 10 (десять) баллов каждое. Девятое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 12 (двенадцать) баллов. Десятое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов и временную блокировку возможности бронирования сроком на 2 (две) недели. С одиннадцатого по четырнадцатое Нарушение включительно каждое влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов без дополнительной блокировки. Пятнадцатое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов и повторную временную блокировку сроком на 2 (две) недели. Начиная с шестнадцатого Нарушения изменение рейтинга не производится, однако за каждое второе такое Нарушение применяется временная блокировка возможности бронирования сроком на 1 (одну) неделю. Тридцатое Нарушение влечёт бессрочную блокировку учётной записи Пользователя.

6.4. Все Нарушения фиксируются Платформой в истории учётной записи Пользователя. Информация об индивидуальных Нарушениях иным Пользователям и Партнёрам не раскрывается — им доступно только итоговое числовое значение рейтинга доверия.

7. СОБЫТИЯ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РЕЙТИНГ ЛОКАЦИИ (ПАРТНЁРА)

7.1. Понижение рейтинга доверия Локации фиксируется Платформой при наступлении следующих событий: отмена Брони по инициативе Партнёра; отсутствие своевременного ответа Партнёра на Заявку на осмотр.

7.2. Повышение рейтинга доверия Локации фиксируется Платформой при формировании непрерывной серии успешно оказанных Услуг: за 5 (пять) подряд успешно оказанных Услуг рейтинг повышается на 2 (два) балла; за 10 (десять) подряд — на 4 (четыре) балла; за 20 (двадцать) подряд — на 6 (шесть) баллов. Любое Нарушение прерывает серию.

7.3. Количество Нарушений, зафиксированных за Партнёром в течение календарного года, влечёт следующие последствия. Первое и второе Нарушения не влекут последствий. Третье Нарушение влечёт снижение рейтинга доверия на 5 (пять) баллов с уведомлением Партнёра. Четвёртое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 7 (семь) баллов с уведомлением Партнёра. Пятое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 10 (десять) баллов с уведомлением Партнёра. Шестое, седьмое и восьмое Нарушения влекут снижение рейтинга на 10 (десять) баллов каждое, с уведомлением Партнёра и понижением в ранжировании. Девятое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов, с уведомлением Партнёра и понижением в ранжировании. Десятое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов, понижение в ранжировании и временную блокировку сроком на 3 (три) дня. С одиннадцатого по четырнадцатое Нарушение включительно каждое влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов и понижение в ранжировании. Пятнадцатое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать)

баллов, понижение в ранжировании и временную блокировку сроком на 1 (одну) неделю. Начиная с шестнадцатого Нарушения каждое влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов и понижение в ранжировании. Тридцатое Нарушение влечёт снижение рейтинга на 15 (пятнадцать) баллов и скрытие Локации из выдачи Платформы до урегулирования ситуации с Партнёром.

7.4. Понижение в ранжировании и блокировка Локации применяются Платформой с учётом принципа соразмерности допущенному Нарушению и не освобождают Партнёра от гражданско-правовой ответственности перед Пользователем, предусмотренной п. 2.4 настоящей Политики и Партнёрским соглашением.

8. ОТЗЫВЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

8.1. Отзыв может быть оставлен Пользователем только в отношении Услуги, фактически забронированной и оплаченной («верифицированный отзыв»), — в течение периода оказания Услуги (до её автоматического завершения). Отзывы от лиц, не подтвердивших фактическое использование Услуги через Платформу, к публикации не допускаются.

8.2. Отзыв должен объективно и правдиво отражать личный опыт Пользователя, полученный при использовании конкретной Услуги, и не должен содержать: заведомо ложные сведения о фактах, не имевших места в действительности; сведения, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию Партнёра; персональные данные третьих лиц; нецензурную лексику, оскорбления и угрозы; рекламу третьих лиц или конкурирующих сервисов; ссылки на общение или совершение сделки в обход Платформы.

8.3. Пользователю запрещается оставлять отзыв в обмен на денежное вознаграждение, скидку, бесплатную услугу или иную материальную выгоду, предложенную Партнёром или третьим лицом. Лицо, состоящее с Партнёром в трудовых, гражданско-правовых или близких родственных отношениях, обязано раскрыть такую связь при оставлении отзыва об Услугах этого Партнёра; отзыв, оставленный без такого раскрытия, признаётся нарушающим настоящую Политику.

8.4. Партнёру запрещается: приобретать, заказывать или иным образом стимулировать написание положительных отзывов о своих Услугах либо отрицательных отзывов об Услугах иных Партнёров; обусловливать оказание Услуги или предоставление скидки обязательством Пользователя оставить положительный отзыв; направлять Пользователю неправомерные требования об удалении или изменении добросовестно оставленного отзыва под угрозой судебного иска, физической расправы или иных мер воздействия. Нарушение настоящего пункта является Нарушением в значении раздела 7 настоящей Политики и основанием для применения к Партнёру мер, предусмотренных этим разделом.

8.5. Платформа отображает все отзывы, соответствующие требованиям пп. 8.2–8.3 настоящей Политики, независимо от того, являются они положительными или отрицательными, и не осуществляет избирательного скрытия отзывов исходя из их эмоциональной окраски или содержащейся в них критики Партнёра.

8.6. Платформа вправе модерировать отзывы, в том числе отклонять или скрывать отзывы, не соответствующие требованиям пп. 8.1–8.3 настоящей Политики. Автору отзыва направляется уведомление об основаниях отклонения или удаления его отзыва, за исключением случаев, когда такое уведомление способно облегчить дальнейшие попытки обойти модерацию. Решение об отклонении отзыва может быть обжаловано Пользователем в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящей Политики.

9. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ В РАМКАХ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ

9.1. Формирование рейтинга доверия к Пользователю является видом обработки его персональных данных и осуществляется Платформой в соответствии с Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных Платформы и Законом Республики Узбекистан «О персональных данных» № ЗРУ-547.

9.2. Иным Пользователям и Партнёрам раскрывается исключительно итоговое публичное значение рейтинга Пользователя по шкале от 0 до 5; детализированная история Нарушений и Поощрений конкретного Пользователя доступна только самому Пользователю и уполномоченным сотрудникам Платформы.

9.3. Пользователь вправе обратиться к Платформе с запросом о предоставлении сведений о составе его рейтинга доверия и основаниях его изменения в порядке, предусмотренном разделом о правах субъекта персональных данных Политики конфиденциальности и обработки персональных данных Платформы.

10. РАЗГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. Рейтинг доверия и отзывы являются информационным инструментом Платформы и не создают для Партнёра юридической презумпции надлежащего оказания Услуги, равно как высокий рейтинг доверия Пользователя не создаёт для Партнёра презумпции отсутствия риска при оказании Услуги.

10.2. Ответственность за качество, объём, сроки оказания Услуги и сохранность имущества Пользователя несёт исключительно Партнёр в порядке, предусмотренном Партнёрским соглашением и законодательством Республики Узбекистан о защите прав потребителей.

10.3. Платформа не несёт ответственности за содержание отзывов, размещённых Пользователями, за исключением случаев, когда Платформе стало известно о неправомерном характере отзыва и она не предприняла разумных мер по его модерации в срок, предусмотренный разделом 11 настоящей Политики.

11. ОБЖАЛОВАНИЕ И РАЗБЛОКИРОВКА УЧЁТНОЙ ЗАПИСИ

11.1. Пользователь или Партнёр, не согласный с фиксацией Нарушения, изменением рейтинга доверия, отклонением отзыва либо применённой блокировкой, вправе направить в службу поддержки Платформы мотивированное обращение с приложением подтверждающих сведений.

11.2. Платформа рассматривает такое обращение в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента получения и сообщает заявителю мотивированное решение. В случае обоснованности обращения Платформа отменяет ошибочно зафиксированное Нарушение, восстанавливает соответствующее значение рейтинга доверия и снимает применённое ограничение (блокировку).

11.3. Временная блокировка снимается автоматически по истечении установленного срока без дополнительного обращения соответствующей Стороны. Досрочное снятие блокировки производится только по результатам рассмотрения обращения, предусмотренного п. 11.1 настоящей Политики.

11.4. Бессрочная блокировка учётной записи Пользователя, а также блокировка Локации до урегулирования ситуации с Партнёром, могут быть обжалованы в порядке, предусмотренном пп. 11.1–11.2 настоящей Политики, а при недостижении согласия — в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

12. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ПОЛИТИКИ

12.1. Платформа вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящей Политики, включая шкалы, пороговые значения и меры воздействия, предусмотренные разделами 5–7 настоящей Политики. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её размещения в Приложении.

12.2. Изменения, ухудшающие условия для Пользователя или Партнёра, в том числе снижение лимита активных Броней, увеличение надбавки к Депозиту либо ужесточение мер воздействия, применяются только к Нарушениям и Поощрениям, зафиксированным после вступления изменений в силу, и не имеют обратной силы применительно к ранее зафиксированным событиям.

13. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

13.1. К настоящей Политике применяется законодательство Республики Узбекистан. Все споры, связанные с формированием рейтинга доверия, публикацией отзывов и применением мер воздействия, разрешаются в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящей Политики, а при недостижении согласия — в судебном порядке по месту нахождения Платформы.

13.2. Во всём, что не урегулировано настоящей Политикой, Стороны руководствуются Публичной Офертой, Партнёрским соглашением, Политикой бронирования и отмены, Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных и действующим законодательством Республики Узбекистан.