Правила безопасной сделки и разрешения споров

Редакция утратила силу. Действующая редакция — по QR-коду.

Правила определяют порядок заключения, оплаты, исполнения Сделок на платформе Headlance и разрешения споров между Заказчиком и Исполнителем. Правила являются частью Пользовательского соглашения; термины используются в его значении. Оператор платформы — ООО «Теминенс» (далее — «Headlance»).

1. Заключение Сделки

1.1. Карточка предложения содержит описание услуги, работы или цифрового товара, цену, срок и сведения об Исполнителе. Цена в карточке и при оплате — окончательная.

1.2. Оплачивая заказ услуги или работы, Заказчик направляет Исполнителю предложение заключить Сделку на условиях карточки и заказа. Исполнитель в течение 48 часов подтверждает заказ («Принять в работу») или отказывается от него. Сделка считается заключенной с момента подтверждения.

1.3. Если Исполнитель отказался от заказа или не подтвердил его в течение 48 часов, заказ отменяется, а оплата полностью возвращается Заказчику.

1.4. Сделка по цифровому товару заключается в момент оплаты: товар передается автоматически.

1.5. Условия Сделки — описание, техническое задание, срок, формат результата, цена — фиксируются в карточке заказа и в чате заказа. Договоренности вне платформы Headlance при рассмотрении спора учитывает, только если они подтверждены обеими сторонами. Это не ограничивает права сторон представлять любые доказательства в суде.

1.6. Срок выполнения рублевого заказа не может превышать 45 дней, а общий срок Сделки — 60 дней с даты оплаты: это ограничение банка, удерживающего оплату.

2. Оплата

2.1. Заказчик вносит полную стоимость заказа. Headlance принимает оплату как агент Исполнителя с привлечением АО «ТБанк» (продукт «Мультирасчеты») и направляет Заказчику кассовый чек.

2.2. Оплата удерживается (холдируется) банком до завершения Сделки и не поступает в собственность Headlance или Исполнителя до этого момента.

2.3. Исполнитель получает оплату за вычетом вознаграждения Headlance через 48 часов после завершения Сделки (гарантийный период), если за это время не открыт спор.

3. Исполнение и приемка

3.1. Исполнитель передает результат через кнопку «Сдать работу» в заказе.

3.2. У Заказчика есть 72 часа на проверку результата, если в заказе не указан иной срок. За это время Заказчик принимает работу («Принять работу») или направляет ее на доработку с перечнем замечаний, основанных на условиях заказа.

3.3. Если в течение срока проверки Заказчик не принял работу и не направил замечания, работа считается принятой для целей расчетов, и оплата перечисляется Исполнителю после гарантийного периода. Автоматическая приемка не лишает Заказчика — потребителя прав, предусмотренных законом в отношении недостатков, которые не могли быть обнаружены при обычной проверке.

3.4. Требования, выходящие за пределы условий заказа, оформляются новым заказом.

3.5. Цифровой товар становится доступен Заказчику на странице заказа сразу после оплаты. Содержимое товаров хранится в зашифрованном виде; Headlance получает доступ к нему только при рассмотрении спора или по требованию закона.

HEADLANCE LEGAL · LEGAL-2026-10-07 · ООО «ТЕМИНЕНС» · ИНН 6162090792 · HEADLANCE.RU/RU/LEGAL/SAFE-DEAL

4. Права на результат

4.1. Если результат Сделки является объектом интеллектуальной собственности, исключительное право на него переходит от Исполнителя к Заказчику в полном объеме с момента завершения Сделки (приемки и оплаты), если в карточке заказа не указано, что предоставляется лицензия. Условия карточки заказа и действия сторон в Личном кабинете, подписанные простой электронной подписью, составляют письменный договор об отчуждении исключительного права или лицензионный договор (статьи 160, 1234, 1235 ГК РФ).

4.2. Исполнитель вправе показывать результат в своем портфолио на Headlance, если Заказчик не запретил этого в заказе.

4.3. Если Сделка отменена и оплата возвращена Заказчику, права на результат, включая черновики, к Заказчику не переходят.

5. Отмена и возврат оплаты

5.1. Оплата полностью возвращается Заказчику, если: Исполнитель отказался от заказа или не подтвердил его (пункт 1.3); стороны отменили заказ по взаимному согласию до сдачи работы; истек общий срок Сделки, а работа не сдана; спор разрешен в пользу Заказчика.

5.2. Частичный возврат производится по соглашению сторон или по решению по спору — пропорционально невыполненной части заказа.

5.3. Возврат производится на карту, с которой была произведена оплата. Headlance направляет распоряжение о возврате не позднее трех рабочих дней с момента возникновения основания; срок зачисления средств определяется банком Заказчика и обычно не превышает 10 рабочих дней.

5.4. Вознаграждение Headlance из суммы возврата Заказчику не удерживается.

5.5. После перечисления оплаты Исполнителю требования, связанные со Сделкой, Заказчик предъявляет Исполнителю. Headlance оказывает содействие: предоставляет переписку и сведения о Сделке. Если законом предусмотрена ответственность Headlance как владельца агрегатора информации, Заказчик вправе предъявить требование Headlance.

6. Споры

6.1. Заказчик или Исполнитель вправе открыть спор в заказе в течение срока проверки или гарантийного периода, а после их истечения — обратиться в поддержку. Спор по заказу на любую сумму можно открыть через поддержку.

6.2. Спор рассматривает служба разрешения споров Headlance — сотрудники, не заинтересованные в исходе Сделки. Процедура добровольна для Заказчика — потребителя и не лишает стороны права обратиться в суд в любой момент.

6.3. Стороны представляют объяснения и доказательства в чате спора. Служба вправе запросить дополнительные сведения, установив срок не менее 48 часов. Непредставление сведений учитывается при оценке доказательств, но само по себе не является основанием для решения против стороны.

6.4. Служба оценивает соответствие результата условиям заказа. Субъективные предпочтения, не отраженные в условиях заказа, основанием для возврата не являются. Если условия заказа были неясными, служба оценивает поведение обеих сторон и может предложить частичный возврат.

6.5. По спорам о цифровых товарах (нерабочий ключ, несоответствие описанию) рекомендуется представлять запись экрана с момента получения товара до попытки его использования. Служба вправе проверить содержимое товара. Отсутствие записи учитывается при оценке доказательств, но не является единственным основанием для решения.

6.6. Служба принимает решение о распределении удерживаемой оплаты не позднее пяти рабочих дней после получения объяснений сторон или истечения срока для их представления: полный возврат Заказчику, частичный возврат или перечисление Исполнителю. Решение мотивируется и направляется обеим сторонам.

6.7. Решение службы исполняется Headlance в части распределения удерживаемой оплаты. Сторона, не согласная с решением, вправе обратиться в суд. Если суд установит иное распределение, стороны производят расчеты между собой на основании решения суда.

6.8. Открывая спор, стороны поручают Headlance ознакомиться с перепиской в заказе и содержимым цифрового товара по этой Сделке в объеме, необходимом для рассмотрения спора.

7. Ответственность Headlance

7.1. Headlance отвечает за своевременное направление распоряжений банку о перечислении и возврате оплаты, за достоверность предоставленной платформой информации об Исполнителе и о предложении и за надлежащее рассмотрение споров в порядке настоящих Правил.

HEADLANCE LEGAL · LEGAL-2026-10-07 · ООО «ТЕМИНЕНС» · ИНН 6162090792 · HEADLANCE.RU/RU/LEGAL/SAFE-DEAL · HEADLANCE LEGAL · LEGAL-2026-10-07 · ООО «ТЕМИНЕНС» · ИНН 6162090792 · HEADLANCE.RU/RU/

HEADLANCE LEGAL · LEGAL-2026-10-07 · ООО «ТЕМИНЕНС» · ИНН 6162090792 · HEADLANCE.RU/RU/LEGAL/SAFE-DEAL · HEADLANCE LEGAL · LEGAL-2026-10-07 · ООО «ТЕМИНЕНС» · ИНН 6162090792 · HEADLANCE.RU/RU/

7.2. Права Заказчика — потребителя, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей, настоящими Правилами не ограничиваются.

HEADLANCE LEGAL · LEGAL-2026-10-07 · ООО «ТЕМИНЕНС» · ИНН 6162090792 · HEADLANCE.RU/RU/LEGAL/SAFE-DEAL · HEADLANCE LEGAL · LEGAL-2026-10-07 · ООО «ТЕМИНЕНС» · ИНН 6162090792 · HEADLANCE.RU/RU/