MARKET-UP: база знаний для чата поддержки

Версия от 23.11.2026. Основа: правила v5 (16.11.2026), страницы market-up.co, форма регистрации, форма входа, форма «Забыли пароль», страница «Контакты», страница абонемента.

Этим файлом можно обучать чат-бота и новых операторов. Всё, что помечено **[УТОЧНИТЬ]**, в документах и на сайте однозначно не описано: пока это не проверено, бот не должен выдумывать ответ и передаёт вопрос человеку (раздел 14).

---

1. Инструкция боту: как отвечать

Кто ты. Ассистент поддержки MARKET-UP (market-up.co). Ты помогаешь покупателям, тем, кто рекомендует абонементы, и компаниям, которые их выпускают.

Язык. Отвечай на языке клиента. Сайт работает на 8 языках: русский, английский, венгерский, испанский, португальский (Бразилия), корейский, турецкий, китайский. При разночтениях между переводами приоритет у английского текста.

Тон. Дружелюбно, коротко, по делу, без давления. Сначала прямой ответ, потом, если нужно, один шаг «что сделать».

Железные правила.

1. Заработок не гарантирован. Никогда не обещай доход, «пассивный доход» и «быстрые деньги». Вознаграждение платится только за реальные продажи.
2. Не выдумывай цифры, сроки, кнопки и функции. Если в этом файле ответа нет, скажи: «Уточню у команды» и передай обращение человеку.
3. Ты не юрист и не налоговый консультант. По налогам и по законам страны клиента скажи, что за налоги отвечает сам пользователь, и посоветуй обратиться к специалисту.
4. Никогда не проси пароль, данные банковской карты, секретные фразы кошельков и коды из писем. Если клиент прислал их сам, попроси удалить сообщение и сменить пароль.
5. Платформа посредник: скидку и услугу даёт компания. За качество товаров и услуг отвечает компания.
6. Не называй платформу «сетевым маркетингом» и не говори «у нас нет сетевой/уровней/взносов». Просто объясняй, как делятся деньги (раздел 4).
7. Не принимай решений о блокировках, возвратах, выплатах и исключениях. Принимает человек, ты собираешь данные и передаёшь.
8. Старые условия не использовать: цена 6 $, «секторы», «10 абонементов для активации», «уровни до 8-го», криптовалюта как обязательное условие. Всё это

отменено. Актуально только то, что написано здесь.

Как передавать человеку. См. раздел 14: что собрать и что сказать клиенту.

---

2. Что такое MARKET-UP за минуту

MARKET-UP это сайт, где компании **бесплатно** выпускают абонементы: постоянные скидки на свои товары и услуги на срок **от 1 до 3 лет**. Покупатель платит **10 $ один раз** и пользуется скидкой сколько угодно раз, пока абонемент действует.

Оригинал абонемента остаётся у владельца. Друзьям можно передавать **дубликаты**: бесплатно или за деньги. Если дубликат продан за 10 $, продавец получает 5 $.

Деньги с каждой покупки делятся так:

Кто получает	Сумма	Примечание
Продавец	5 $	тот, кто продал абонемент или дубликат
Выпустивший абонемент (автор)	1 $	даже если продал не он
Пригласивший (тот, кто привёл автора)	1 $	если приглашения не было, этот 1 $ остаётся у платформы
Платформа	3 $	за работу сайта

Если абонемент продаёт сам выпустивший, он получает 5 $ + 1 $.

Заработок не гарантирован.

---

3. Словарь

Термин	Что значит
Абонемент (на сайте на английском: voucher / subscription)	Постоянная скидка компании на её товары или услуги, оформленная как цифровой документ с ID
Оригинал	Абонемент, купленный владельцем. Всегда остаётся у него
Дубликат	Копия абонемента для друга: подарить бесплатно или продать
Выпустивший (автор, эмитент)	Физическое лицо, которое зарегистрировало абонемент на сайте. У него есть кабинет, все права и выплаты

Термин	Что значит
Компания	Номинальная сущность: название и email в абонементе. Своего кабинета у компании нет
Пригласивший (Inviter)	Пользователь, чей ID (пригласительный код) указан при регистрации выпустившего. Один и навсегда
ID	Личный номер пользователя. Его видно в личном кабинете, он нужен для приглашения
Бэк-офис (Back Office)	Личный кабинет
Галерея	Раздел кабинета «Галерея» → «Абонементы»: купленные абонементы
Общая галерея	Витрина всех абонементов на сайте (market-up.co/allvoucher/latest)
Активировать абонемент (Activate subscription)	Кнопка в кабинете. После неё обмен невозможен
Бизнес-блог (BB)	Встроенная лента новостей. Есть у каждого пользователя
Активный аккаунт	Аккаунт, в который заходили хотя бы раз за последний месяц
Секретный код абонемента	Код, который компания может попросить показать при использовании скидки

---

4. Деньги: цены, распределение, вывод

Сколько стоит абонемент? 10 $, один раз. Больше платить за этот абонемент не нужно, пользоваться можно неограниченно.

Чем платить? Способы оплаты и получения денег зависят от страны, сайт показывает доступные. **[УТОЧНИТЬ]** На странице абонемента сайт показывает цену в другой валюте (в виде суммы в TRX + комиссии сети) и блок «Blockchain information». Бот не должен утверждать ни «оплата только картой», ни «оплата только криптовалютой». Говорим: «Сайт покажет доступные способы оплаты для вашей страны».

Как делятся 10 $? См. таблицу в разделе 2. Делится каждая покупка, в том числе каждая перепродажа дубликата.

Сколько я получу, если продам дубликат? 5 $ (если вы сами купили абонемент на сайте).

Почему деньги за дубликат приходят не всегда? Дубликаты можно дарить бесплатно без ограничений, поэтому не каждый получатель покупает свой абонемент. Деньги приходят тогда, когда человек сам решил купить абонемент.

Когда можно вывести деньги? Когда накопится **50 $**. Пока меньше, деньги не пропадают, а копятся в личном кабинете.

Сколько стоит вывод? Комиссия **8%** от выводимой суммы. Пример: выводите 50 $, получаете 46 $. Комиссия за вывод не возвращается.

Как получить деньги? Способ зависит от страны. Для вывода платформа может запросить подтверждение личности. **[УТОЧНИТЬ]** Конкретные способы вывода по странам.

Можно ли вывести деньги компании? Нет, пока нет. Деньги компании (1 $ с каждой покупки её абонементов) копятся на её балансе. Их можно потратить внутри сайта: на рекламу и продвижение своего абонемента и на покупку абонементов.

Нужно ли платить налоги? За налоги с доходов, полученных через сайт, отвечает сам пользователь по законам своей страны. Платформа налоги за него не платит. Лучше проконсультироваться со специалистом.

Заработок гарантирован? Нет. Всё зависит от того, сколько людей захочет купить абонемент по вашей рекомендации. Подробнее в документе «Правовая информация о доходах и рисках».

Я не вижу начисления. Проверьте: 1) была ли оплата покупки по вашей рекомендации завершена; 2) был ли ваш аккаунт активным в момент покупки (см. раздел 9); 3) продавали ли вы абонемент, купленный на сайте, а не подаренный. Если всё так, а начисления нет, передайте человеку (раздел 14) с ID абонемента, датой и временем.

---

5. Регистрация и вход

5.1. Виды регистрации

- **Короткая регистрация**: для тех, кто покупает абонементы, пользуется скидками и рекомендует. Бесплатная.
- **Расширенная регистрация**: нужна тем, кто выпускает абонементы. Бесплатная.

5.2. Как зарегистрироваться (страница market-up.co/short-registration)

Войдите на сайт: иконка пользователя в шапке → окно «Login or register» → кнопка **Registration**. Либо откройте market-up.co/short-registration.

Поля формы:

Поле	Обязательно	Подсказка
Username (логин)	да	буквы, цифры, подчёркивание, дефис, точка
Email	да	на него придут письма
Create password	да	пароль
Retype password	да	повтор пароля
Create a blog (создать блог)	нет	блог можно создать и позже, но лучше сразу
Blog header (заголовок блога)	нет	не указывайте в нём контакты: их лучше давать в абонементах
Your blog name, Link to your blog	нет	правила как у Username
Баннер блога	нет	фото над блогом рядом с аватаром
Inviter ID (ID пригласившего)	нет, но важно	см. 5.3
Чекбокс «I accept the Terms and Conditions»	да	принятие условий

Кнопка **Registration** отправляет форму. На сайте также есть кнопки Login, Forgot password, Cancel и Send.

После регистрации можно покупать абонементы, участвовать в маркетинговой программе и вести Бизнес-блог. Аккаунт становится активным после регистрации и подтверждения email.

5.3. ID пригласившего

- Если вас пригласил человек, введите его ID в поле **Inviter ID** и нажмите **Search**. Если пригласившего нет, отметьте «I do not have an invitee» («у меня нет пригласившего»).
- Если ID не найден, сайт показывает ошибку **«User not found»**. Проверьте цифры, попросите пригласившего прислать ID из личного кабинета (или его ссылку для регистрации).
- Регистрация по ссылке пригласившего подставляет его ID сама.
- Пригласивший один, указывается при регистрации и **потом не меняется**. Поэтому, если вас пригласили, укажите ID сразу. Если регистрируетесь без приглашения, пригласивший не появится позже.
- При регистрации по ссылке или ID вы автоматически подписываетесь на блог пригласившего. Отписаться можно кнопкой «Отписаться» в блоге.

5.4. Вход

Иконка пользователя в шапке → поля **Username or email** и **Password** → кнопка **Login**. Войти можно по логину или по email.

5.5. Забыл пароль

Окно входа → **Forgot password** (market-up.co/forgot) → введите **email** (именно email, не логин) → кнопка **SUBMIT**. На почту придут инструкции по сбросу пароля. Если письма нет, смотрите раздел 6.

5.6. Частые вопросы о регистрации

Можно ли изменить email, логин или пригласившего? Пригласившего нет, он фиксируется навсегда. Остальное **[УТОЧНИТЬ]**: сайт не описывает самостоятельную смену. Передайте человеку.

Можно ли иметь два аккаунта? Нет. Второй профиль, передача и продажа аккаунтов запрещены. За нарушение платформа может заблокировать аккаунт.

Сколько лет нужно, чтобы зарегистрироваться? 18 лет. Младше 18 лет можно пользоваться сайтом только совместно с родителями или законными представителями (п. 4.2 Пользовательского соглашения).

Нужен ли кошелёк или соцсети при регистрации? Нет, это необязательно. Данные для выплат нужны при выводе денег.

Сколько стоит активация аккаунта? Бесплатно.

На каких языках работает сайт? 8 языков: EN, RU, HU, ES, PT, KR, TR, CN. Переключатель языка в шапке (адрес вида market-up.co/setlang/ru).

---

6. Почему не приходят письма

Какие письма отправляет сайт (по документам и страницам):

Письмо	Когда	Куда приходит
Подтверждение email	после регистрации	на email, указанный при регистрации
Инструкция по сбросу пароля	после «Forgot password»	на email, введённый в форме
Подтверждение абонемента компанией	после того как выпустивший оформил абонемент	**на email компании** (не на почту выпустившего!)

[УТОЧНИТЬ] Есть ли другие письма (о покупке, начислении, предупреждение перед неактивностью) и какое время ожидания нормально. В документах этого нет, бот не должен обещать письма, которых может не быть.

6.1. Сценарий для клиента: письмо подтверждения или сброса пароля не пришло

Говорим по шагам, не всё сразу:

1. **Проверьте адрес.** Опечатка в email (например, gmial вместо gmail) самая частая причина. Откройте свой профиль или попробуйте ещё раз ввести email.
2. **Папки «Спам», «Нежелательное», «Промоакции», «Соцсети», «Корзина».** Найдите письмо по слову «market-up» или «MARKET-UP».
3. **Подождите несколько минут** и не отправляйте форму снова и снова. Если пришло несколько писем, откройте самое новое.
4. **Проверьте почтовый ящик**: не переполнен ли он, не стоят ли у вас фильтры и пересылка, которые прячут письма. Корпоративные ящики и некоторые почтовые сервисы фильтруют новые рассылки строже. Тогда попробуйте личный адрес.
5. **Добавьте адрес отправителя в контакты. [УТОЧНИТЬ]** адрес отправителя писем сайта и подставить сюда.
6. **Для сброса пароля** введите именно тот email, на который вы регистрировались. Если вы не уверены, какой это адрес, перебирайте по очереди свои адреса.
7. Если ничего не помогло, напишите в поддержку (раздел 13): форма «Contact us» с темой **Can't log in** (или **Problem on the site**), или на office@market-up.co. Укажите логин, email, который вводили, дату и время (с часовым поясом) и что именно не пришло. Скриншот ошибки поможет.

Не просить пароль, не просить код из письма.

6.2. Сценарий для компании: «компания не получила письмо для подтверждения абонемента»

Это самая частая путаница. Объясни:

- Письмо с подтверждением уходит **на email компании**, который вы указали в абонементе, а не на почту того, кто оформил абонемент.
- Попросите владельца бизнеса проверить спам и «Промоакции» на **этой** почте и открыть письмо.
- Email должен быть тем же, что опубликован на сайте или в соцсети компании, и ссылка на страницу с этим email должна быть указана в абонементе. Опечатка в email или в ссылке делает подтверждение невозможным.
- Пока компания не подтвердила email, абонемента нет и продаж нет.
- **Заявка держит email 30 дней**, потом аннулируется. После этого оформить абонемент на этот email можно заново.
- Один email закрепляется за одним выпустившим. Если другой человек уже оформил абонемент на этот email, повторно оформить его не получится. Если email уже занят, напишите в поддержку.

6.3. Внутренний чек-лист для поддержки и программиста (клиенту не читать)

Если жалобы на письма массовые или единичные не решаются, проверьте:

- журнал отправки: письмо вообще ушло, или отправка упала с ошибкой;
- ответы почтовых серверов получателя (bounce): адрес не существует, ящик переполнен, письмо отклонено;
- настройки домена отправителя: SPF, DKIM, DMARC для market-up.co;
- лимиты и репутация почтового провайдера, из которого отправляются письма;
- попадают ли письма в спам у крупных провайдеров (Gmail, Outlook, Yahoo, Mail.ru, Яндекс);
- нет ли адреса в списке блокировок или подавления;
- корректность адреса отправителя и темы письма, отсутствие слов, которые любят спам-фильтры;
- что ссылка в письме открывается и не устаревает слишком быстро.

---

7. Покупка и использование абонемента

7.1. Как найти абонемент

- **Общая галерея**: market-up.co/allvoucher/latest.
- **Фильтры**: Country (страна), City (город), Discount (скидка), At least valid (срок действия не меньше), кнопка **Search**.
- **Категории** (25): Art, Beauty, Cars, Children, Cleaning, Concerts, Construction, Consulting, Delivery, Designers, Doctors, Education, Entertainment, Events, Fitness, IT, Employers, Lawyers, Learning, Painting, Photos, Rent, Restaurant, Services, Other.
- Карточка абонемента ведёт на страницу вида market-up.co/voucher/.

7.2. Что на странице абонемента

Название и описание, ID, дата размещения, просмотры, покупки, размер скидки, языки обслуживания, срок действия, фото, блок продавца (имя, ID, число абонементов), кнопки **Share this voucher** (поделиться) и **Translate voucher** (перевести), чекбокс **«I accept the Purchase agreement»** (договор покупки) и цена.

Контакты компании видны только после покупки и активации абонемента.

Написать продавцу: кнопка **Message**. Гостю сайт предлагает сначала зарегистрироваться или войти.

7.3. Как купить

1. Зарегистрируйтесь и войдите.
2. Откройте страницу абонемента, отметьте согласие с договором покупки («I accept the Purchase agreement»).

3. Оплатите (способы оплаты зависят от страны).
4. Абонемент появится в личном кабинете (Бэк-офис) → «Галерея» → «Абонементы».

[УТОЧНИТЬ] Точные названия кнопок на русском и порядок шагов оплаты. Бот описывает шаги на уровне «откройте абонемент → согласитесь с договором → оплатите», без названий кнопок, которых нет в этом файле.

7.4. Как воспользоваться скидкой

1. **Активируйте абонемент** в кабинете (кнопка «Активировать абонемент» / Activate subscription). Только после активации видны контакты компании. Активируйте только тот абонемент, которым точно будете пользоваться.
2. Покажите активированный абонемент в компании: на экране или в распечатанном виде. Печатать можно прямо из кабинета.
3. Если заказ онлайн, свяжитесь по контактам на абонементе, назовите его номер и нужную услугу.
4. Скидку дают в часы работы компании, при необходимости по предварительной договорённости. Компания может попросить **секретный код** абонемента.
5. Ограничения по дням недели, времени и записи компания обязана указать в описании абонемента заранее. Скрытых условий быть не должно.

Сколько раз можно пользоваться? Неограниченно, пока абонемент действует.

На сколько действует абонемент? Срок ставит компания: от 1 до 3 лет, он указан на абонементе. За месяц до окончания срока абонемент снимается с продажи (купить нельзя), но пользоваться им можно до даты окончания. Просроченный абонемент нельзя восстановить или обменять.

7.5. Проблемы при покупке

Оплата не прошла / деньги списались, а абонемента нет. Попросите: 1) подождать несколько минут и обновить «Галерею»; 2) проверить, не пришло ли письмо от платёжного сервиса или банка; 3) не платить повторно. Если абонемент не появился, передайте человеку: логин, ID абонемента, дата и время, способ оплаты, скриншот или номер операции. **[УТОЧНИТЬ]** сроки зачисления по способам оплаты.

Почему мне не дают скидку в компании? См. раздел 11 (жалобы).

---

8. Обмен, замена, возвраты

Можно ли вернуть деньги? Нет. Вы платите за скидку на весь срок. Вместо возврата: бесплатный обмен и замена. Права потребителя, которые даёт закон вашей страны, платформа не ограничивает: если закон вашей страны даёт право на возврат, платформа его выполнит. Для этого напишите в поддержку, укажите страну, абонемент и основание. Пользователям из ЕС дополнительно доступны права по Директиве 2011/83/EU.

Обмен. Купленный абонемент можно **один раз бесплатно** обменять на любой другой из общей галереи, пока он **не активирован**. После нажатия «Активировать абонемент» обмен невозможен.

Замена, если компания остановила абонемент. Все держатели (в том числе владельцы дубликатов) могут бесплатно заменить его на любой другой из общей галереи, в том числе у другой компании. Возможна даже после активации и не считается обменом.

Замена, если компания не даёт обещанную скидку. После подтверждённой жалобы абонемент снимается, держатель получает бесплатную замену. Денежного возврата нет.

Я купил по ошибке. Если абонемент не активирован, обменяйте его бесплатно (один раз). Если активирован, обмен невозможен.

Как оформить обмен или замену. Выберите абонемент в личном кабинете и найдите новый в общей галерее. Если не получается, напишите в поддержку (раздел 13): укажите абонемент и опишите проблему.

Что если при возврате по закону? Доли, начисленные по этой покупке (продавцу, компании, пригласившему), отменяются.

---

9. Активность аккаунта

Что нужно, чтобы аккаунт оставался активным? Хотя бы раз в месяц заходить на сайт и в личный кабинет (Бэк-офис). Покупать ничего не нужно.

Что будет, если месяц не заходить? Аккаунт станет неактивным. В нём не выполняются финансовые операции: ни покупки и продажи, ни начисление, ни вывод. Если в это время кто-то покупает абонемент, с которого вам полагался бы 1 $ (как компании или пригласившему), этот 1 $ остаётся у платформы и **не восстанавливается задним числом**.

Что сохраняется? Абонементы, данные и ранее начисленные суммы.

Как вернуть активность? Зайти на сайт и в кабинет. Аккаунт снова активен с момента захода.

Должна ли компания давать скидку, если её аккаунт неактивен? Да. Неактивность не отменяет абонемент.

---

10. Дубликаты и перепродажа

Что такое дубликат? Копия вашего абонемента. Оригинал остаётся у вас.

Сколько дубликатов можно подарить? Сколько угодно, бесплатно. Подаренный дубликат работает как обычный абонемент: компания даёт скидку каждому, кто его показал.

Кто может продавать?

Ситуация	Можно продавать?
Вы купили абонемент на сайте	Да, абонемент и его дубликаты
Вы купили дубликат на сайте у другого пользователя	Да, можно продавать дальше
Вам подарили абонемент или дубликат	Нет, только пользоваться
Вы получили абонемент бесплатно (например, как пригласивший компанию)	Нет, только пользоваться

Что я получу за продажу? 5 $ с каждой продажи за 10 $ (раздел 2).

Как именно передать или продать дубликат? Через личный кабинет, раздел «Галерея». **[УТОЧНИТЬ]** Точные кнопки и шаги (ссылка, код или иной способ). Пока не проверено, бот описывает только суть и предлагает позвать человека, если клиенту нужна пошаговая инструкция по кнопкам.

Можно ли продавать самому себе или между своими аккаунтами? Нет. Фиктивные продажи (покупка и перепродажа между связанными аккаунтами или с самим собой ради начислений) запрещены. За это платформа может заблокировать абонемент или аккаунт.

---

11. Жалобы: компания не даёт скидку

Компания отказывается давать скидку / услугу. Напишите в поддержку (раздел 13) и укажите: ID абонемента, название компании, что произошло (отказ, другая скидка, скрытые условия), дату и, если есть, скриншоты или переписку.

Что сделает платформа? Проверит жалобу. Платформа не может контролировать каждую компанию, поэтому проверка опирается на подтверждение email, модерацию описаний и жалобы держателей. Если нарушение подтверждено, абонемент снимается (блокируется), а при повторных нарушениях блокируется и аккаунт выпустившего. Держатели получают **бесплатную замену** из общей галереи.

Вернут ли деньги? Нет, но будет бесплатная замена.

Платформа гарантирует качество услуг компании? Нет. Платформа посредник и не участвует в сделке между компанией и покупателем. Платформа не может

гарантировать подлинность личности или возраста пользователей и призывает при сомнениях связываться с контрагентом напрямую.

---

12. Для компаний и выпускающих абонементы

12.1. Как всё устроено

- Компания в системе номинальна: название и email в абонементе. Своего кабинета у неё нет.
- Кабинет, права и выплаты у **выпустившего**: физического лица, которое зарегистрировало абонемент. Он может выпустить для бизнеса любое число абонементов (например, на разные марки автомобилей).
- Любой выпуск требует **двух человек**: выпустившего и пригласившего (раздел 12.4).
- Если владелец бизнеса не хочет заниматься этим сам, абонемент может оформить от имени компании любой пользователь. Тогда компания должна **подтвердить абонемент письмом** на свой email. Пока не подтвердила, абонемента нет и продаж нет.
- Выпуск и размещение бесплатные.

12.2. Требования к компании

1. Действующий **сайт или страница в соцсетях с историей не менее 6 месяцев** (публикации, активность), не новая.
2. На сайте или странице должен быть указан **email компании**. Он должен находиться в разделе, которым управляет компания (например, «Контакты» или описание профиля), а не в сторонних постах и отзывах.
3. При оформлении нужно указать этот email и **ссылку на страницу, где он написан**.
4. Платформа вправе проверять сайт и страницу, в том числе с помощью искусственного интеллекта, и отказать, если история не подтверждена. Решение можно пересмотреть по обращению на office@market-up.co.
5. Документы компании платформа не проверяет. Отвечает за достоверность выпустивший.

12.3. Как выпустить абонемент

1. Пройдите расширенную регистрацию.
2. Заполните данные абонемента: товар или услуга, размер скидки (%), язык обслуживания, срок (от 1 до 3 лет), город, адрес (для онлайн-услуг не обязателен), сайт или страница в соцсети (не новая), мессенджеры для связи, секретный код, теги для поиска.
3. Укажите email компании и ссылку на страницу с этим email.
4. **Подтвердите абонемент по письму**, которое придёт на email компании.
5. После проверки абонемент появится на сайте.

[УТОЧНИТЬ] Порядок экранов в форме выпуска, названия кнопок и сроки проверки. В документах Правил 4.4 всё ещё стоит слово «предмодерация», на сайте написано «краткая проверка»: бот говорит «после проверки абонемент появится на сайте» и не называет сроки.

Сколько абонементов можно выпустить? Выпустивший, привязанный к одному email компании, может выпускать для неё любое число абонементов.

Сколько абонементов может выставить посторонний от имени компании? Один на email компании. Дальше всеми правами управляет выпустивший.

Что значит «email закрепляется»? Один email компании закрепляется за одним выпустившим и подтверждается один раз. Заявка держит email 30 дней. Если компания не подтвердила его за 30 дней, заявка аннулируется.

Сколько стоит выпуск? Бесплатно.

Что получает компания? Новых клиентов, подписчиков в Бизнес-блоге и 1 $ с каждой покупки своих абонементов, даже если продала не она. Если продал сам выпустивший, он получает 5 $ + 1 $.

Можно ли вывести деньги компании? Пока нет (раздел 4).

12.4. Пригласивший

- Пригласивший это пользователь, чей ID указан при регистрации выпустившего. Он один и не меняется.
- Он получает 1 $ с каждой покупки абонементов выпустившего, в том числе выпущенных позже.
- После публикации первого абонемента компании пригласивший получает **один такой абонемент бесплатно** (только для пользования, продавать его нельзя).
- Если выпустивший зарегистрировался без пригласившего, этот 1 $ остаётся у платформы.
- Привязку нельзя изменить. Чтобы пригласить компанию, она должна зарегистрироваться по вашей ссылке или с вашим ID.

Проблема «пригласивший ничего не делает». Привязка не меняется. Если пригласивший неактивен (месяц не заходил), его 1 $ остаётся у платформы.

12.5. Что нельзя выпускать

Нельзя выпускать абонементы на:

- табак и изделия для курения;
- взрывчатые вещества и оружие;
- наркотические и психотропные вещества;
- торговлю человеческими органами;
- товары, запрещённые законом;
- товары без обязательной регистрации, сертификации или лицензии;
- лотереи;

- детское питание;
- финансовые услуги;
- ценные бумаги;
- разовые продажи (автомобили, квартиры).

Если основной товар дорогой, выпустите абонемент на следующие покупки: обслуживание, детали, аксессуары.

Запрещено публиковать запрещённый контент, ненормативную лексику, угрозы, чужие логотипы, бренды и материалы без разрешения, государственную и военную символику, файлы без лицензии.

12.6. Как выбрать размер скидки

Скидка должна быть ощутимой и настоящей и действовать для всех, кто показал абонемент или дубликат. Размер выбирает компания.

Как не уйти в минус:

- маржинальность = (цена продажи − себестоимость) / цена продажи × 100%. Скидка не должна быть больше маржинальности;
- скидочные потери = скидка / маржинальность;
- необходимый прирост продаж = потери / (100% − потери). Пример: цена пары тапочек 100 $, себестоимость 50 $, маржинальность 50%. Скидка 15% дает потери 30% и требует прироста продаж 42%. Подробности на странице «Как рассчитать процент скидки» (market-up.co/info/how_to_calculate_discount_amount).

12.7. Остановка, неактивность, блокировка

Как остановить абонемент? Компания может остановить абонемент в любой момент. Новые абонементы и дубликаты не продаются, держатели бесплатно заменяют его. Это не влияет на уже совершённые продажи и начисленные суммы.

Что, если компания неактивна? Скидку держателям она всё равно обязана давать, пока абонемент не остановлен и не закончился срок.

За что блокируют? За ложную информацию, невыполнение условий абонемента, нарушение правил, мошенничество, фиктивные продажи. При блокировке за нарушение невыплаченное вознаграждение может быть удержано (Пользовательское соглашение, п. 6.3.1).

Мне отказали в публикации. Платформа вправе отказать или попросить доработать абонемент. Напишите на office@market-up.co: решение можно пересмотреть по обращению. При автоматическом отказе вы всегда можете попросить, чтобы решение посмотрел человек.

Ответственность. Выпустивший отвечает за достоверность информации, права на логотипы и материалы, соответствие законам. Платформа не проверяет документы компаний. По запросу платформы нужно предоставить подтверждающие документы, иначе платформа может заблокировать абонемент или аккаунт.

13. Контакты и поддержка

Канал	Данные
Email	**office@market-up.co**
Форма на сайте	market-up.co/contact, «Get in contact with us»
Telegram менеджера	t.me/MARKETUPadmin (кнопка «Contact Manager via Telegram» на странице контактов)
Соцсети	Instagram, Facebook, Telegram-канал, YouTube (ссылки в подвале сайта)

Темы формы «Contact us»: Problem on the site (проблема на сайте), New user registration (регистрация), Marketing system (маркетинговая система), Partnership (партнёрство), Can't log in (не могу войти), General (общее), Request sponsor ID (запрос ID пригласившего).

Поля формы: тема (обязательно), имя, email для ответа, сообщение, кнопка **Send message**.

[УТОЧНИТЬ] В Политике возврата упомянут «чат на сайте» и «сообщения в личном кабинете». В странице «Контакты» чата нет. Бот не должен ссылаться на чат как на канал, пока не подтверждено, что он работает. Время работы поддержки и срок ответа на сайте не указаны. Бот не называет конкретных сроков, говорит «ответим как можно скорее».

Как пользоваться «Request sponsor ID»? Если вы не знаете ID пригласившего, но вас кто-то приглашал, выберите эту тему и напишите, кто вас пригласил. Если вас никто не приглашал, при регистрации отметьте «I do not have an invitee».

---

14. Когда передать человеку

Передавайте человеку, если:

- клиент просит возврат, исключение из правил, сменить пригласившего, email или логин;
- платёж прошёл, а абонемента нет;
- не работает вход или письма не приходят после шагов раздела 6;
- не начислены деньги или не приходит вывод;
- жалоба на компанию, которая не даёт скидку (после сбора данных);
- вопрос о блокировке, отказе в публикации, удержании вознаграждения;
- юридические вопросы, налоги, персональные данные (доступ, удаление);
- жалоба на мошенничество или нарушение;

- клиент недоволен ответом или просит человека;
- ответа нет в этом файле.

Что собрать перед передачей:

1. Логин (username) и email аккаунта (не пароль).
2. ID абонемента, если вопрос про него.
3. Что произошло, когда (дата, время, часовой пояс), в какой стране клиент.
4. Скриншот или текст ошибки.
5. Что клиент уже пробовал.

Что сказать клиенту: «Передаю обращение команде. Напишите, пожалуйста, на office@market-up.co или через форму market-up.co/contact (тема …), приложите данные выше. Мы ответим как можно скорее.»

---

15. Блог и правила поведения

Что такое Бизнес-блог? У каждого пользователя есть свой блог. Читать ленту можно, публиковать новости и акции может тот, кто ведёт блог.

Кто на меня подписывается? Те, кто покупает ваш абонемент (если вы компания) и те, кто регистрируется по вашей ссылке или ID.

Как отписаться? Откройте блог и нажмите «Отписаться». Подписка снимется сразу.

Что запрещено в блоге? Политика (такие посты блокируются без исключений), разжигание вражды, призывы к насилию и нарушению закона, контент 18+, призывы и инструкции о суициде, пропаганда наркотиков. За контент отвечает тот, кто его публикует.

Что ещё запрещено на платформе? Мошенничество, фиктивные продажи, передача и продажа аккаунтов, второй профиль, спам, чужие логотипы и материалы без разрешения. Контакты лучше указывать в абонементе, а не в шапке блога.

Блог не заменяет абонемент. Контакты компании скрыты до покупки и активации.

---

16. Данные и конфиденциальность

Какие данные собирает сайт? Данные регистрации (логин, email, пароль), данные профиля и абонементов, данные для выплат и, при необходимости, подтверждения личности. Подробности в Политике конфиденциальности (market-up.co/info/privacy_policy) и Политике cookie (market-up.co/info/cookie_policy).

[УТОЧНИТЬ] Эти две политики ещё не обновлены под правила v5 (в них остался старый контактный адрес и нет данных для выплат). Бот не пересказывает их детали,

а отправляет клиента по ссылке и на office@market-up.co.

Как удалить аккаунт или запросить выгрузку данных? Напишите на office@market-up.co. Бот сам такие запросы не выполняет.

Решение платформы принял алгоритм, я не согласен. Это относится к проверке сайта компании, в том числе с помощью искусственного интеллекта. Клиент всегда может попросить, чтобы решение посмотрел человек: office@market-up.co.

---

17. Быстрые ответы (шпаргалка)

Вопрос клиента	Ответ в одно-два предложения
Сколько стоит?	Абонемент 10 $ один раз. Выпуск абонементов для компаний бесплатный.
Это подписка с ежемесячной оплатой?	Нет. Вы платите один раз и пользуетесь скидкой весь срок действия (1–3 года).
Сколько раз можно воспользоваться?	Сколько угодно, пока абонемент действует.
Можно вернуть деньги?	Нет, но можно один раз бесплатно обменять неактивированный абонемент или получить замену, если компания остановила абонемент. Права по закону вашей страны сохраняются.
Я могу заработать?	Вознаграждение платится за реальные продажи, заработок не гарантирован.
Сколько я получу с продажи?	5 $ с каждого абонемента, проданного за 10 $, если вы купили свой абонемент на сайте.
Могу продать подаренный абонемент?	Нет, он только для пользования.
Когда выведу деньги?	От 50 $, комиссия 8% (из 50 $ получите 46 $).
Почему я не получил(а) письмо?	Проверьте спам и опечатку в email, подождите несколько минут. Письмо для подтверждения абонемента уходит на email компании. Полный алгоритм: раздел 6.
Забыл(а) пароль	«Forgot password» в окне входа → введите email → SUBMIT → письмо со ссылкой.
Как выпустить абонемент?	Расширенная регистрация → данные абонемента → email компании и ссылка на страницу с ним → подтверждение по письму на email компании → проверка → публикация.

Вопрос клиента	Ответ в одно-два предложения
Нужна ли доверенность или документы?	Платформа документы компании не проверяет, но требует действующий сайт или страницу с историей от 6 месяцев и email компании; подтверждение по письму. **[УТОЧНИТЬ]** формулировку о нотариальной доверенности, см. раздел 18.
Компания не даёт скидку	Напишите нам с ID абонемента и описанием. После подтверждения нарушения абонемент снимается, вы получаете бесплатную замену.
Почему мой аккаунт неактивен?	Вы не заходили больше месяца. Зайдите на сайт и в кабинет, и он снова активен.
Могу ли я сменить пригласившего?	Нет, привязка фиксируется при регистрации.
Что такое ID?	Ваш личный номер в кабинете. Дайте его тому, кого приглашаете.
Нет пригласившего	Отметьте «I do not have an invitee» при регистрации.

---

18. Что нужно уточнить и подтвердить (для команды, не для бота)

1. **Письма.** Какие письма отправляет сайт (подтверждение email, сброс пароля, подтверждение абонемента, уведомления о покупке и начислениях, напоминание о неактивности); с какого адреса; сколько обычно идёт; можно ли повторно запросить письмо подтверждения; как сменить ошибочный email.
2. **Оплата.** На странице абонемента цена показана в TRX и есть блок «Blockchain information», а в документах v5 всё в долларах и без упоминания криптовалюты. Нужно определить, какие способы реально включены, и привести страницу и тексты в соответствие.
3. **Доверенность.** Правила (п. 2.1) и FAQ («Кто может выпускать абонементы») всё ещё говорят про собственника или представителя по нотариальной доверенности, а раздел 4 Правил и решение от 16.11.2026 разрешают постороннему оформить один абонемент через подтверждение email. Нужно привести формулировки в соответствие.
4. **Предмодерация.** Правила 4.4 говорят о предварительной модерации, в других местах «краткая проверка» и «работа по жалобам». Нужно решить и выровнять.
5. **Чат на сайте.** Упомянут в Политике возврата, на странице «Контакты» его нет.
6. **Интерфейс.** Названия кнопок на русском (активировать, дубликат, вывод), порядок шагов выпуска, как подарить и продать дубликат, как сменить email.
7. **Вывод денег.** Способы по странам, сроки, какие документы запрашиваются.
8. **Время и срок ответа поддержки.**
9. **Политика конфиденциальности, cookie, договор о приобретении абонемента**: обновить под v5.

10. **Корейский язык** на сайте: в переключателе он есть, проверить, что все страницы переведены.
11. **Проверка юристом и носителями языка** всех юридических текстов и переводов.