

Regulamin platformy HandyMan24

Obowiązuje od: 26 września 2026 · Wersja: 2026-09-26

Poprzednie wersje: [handyman24.eu/regulamin/archiwum](https://www.handyman24.eu/regulamin/archiwum)
(<https://www.handyman24.eu/regulamin/archiwum/>) (PDF)

Regulamin składa się z tego dokumentu i sześciu załączników. Załączniki są jego częścią i wiążą tak samo jak on:

- [Załącznik 1. Zlecenia, terminy i odwołanie](https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-1/) (<https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-1/>)
- [Załącznik 2. Oferty, prowizja i zwrotu](https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-2/) (<https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-2/>)
- [Załącznik 3. Wiadomości i dane kontaktowe](https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-3/) (<https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-3/>)
- [Załącznik 4. Opinie](https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-4/) (<https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-4/>)
- [Załącznik 5. Naruszenia i ich konsekwencje](https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-5/) (<https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-5/>)
- [Załącznik 6. Weryfikacja, poziomy i uprawnienia](https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-6/) (<https://www.handyman24.eu/regulamin/zalacznik-6/>)

Każdy punkt ma stały numer (np. R-4-2 to § 4 ust. 2 tego dokumentu, z5-3-1 to Załącznik 5, § 3 ust. 1). Numer, raz opublikowany, nie jest używany ponownie dla innej treści.

Regulamin możesz w każdej chwili pobrać w PDF, wydrukować i zapisać.

§ 1. Kim jesteśmy

1. Platformę HandyMan24 prowadzi przedsiębiorca **Oleksandr Chumakov**, działający pod firmą **Oleksandr Chumakov**, ul. Zbigniewa Herberta 37 lok. 2, 05-120 Legionowo, NIP 5361994183, REGON 542617070, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej: **Operator**, „my”).
2. Kontakt z nami: info@handyman24.eu oraz formularz „Pomoc” w aplikacji i na stronie app.handyman24.eu (<https://app.handyman24.eu>). Formularz działa także bez logowania. Szczegóły są na stronie [Kontakt i zgłoszenia](https://www.handyman24.eu/kontakt/) (<https://www.handyman24.eu/kontakt/>).
3. Platforma działa pod adresami handyman24.eu i app.handyman24.eu oraz w aplikacji mobilnej HandyMan24 na iOS i Android.

§ 2. Słowniczek

1. **Platforma** – serwis internetowy i aplikacja mobilna HandyMan24.
2. **Użytkownik** – osoba, która ma konto na Platformie. Jedno konto może działać w roli Klienta, Fachowca albo obu.

3. **Klient** – Użytkownik, który publikuje Zlecenie.
4. **Fachowiec** – Użytkownik, który składa Oferty i wykonuje prace. Fachowcem może być przedsiębiorca albo osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej.
5. **Zlecenie** – opis prac, które Klient chce zlecić. Jedno Zlecenie może obejmować kilka prac.
6. **Oferta** – propozycja Fachowca z jego ceną za konkretną pracę ze Zlecenia.
7. **Umowa** – prace z jednego Zlecenia powierzone jednemu Fachowcowi. Umowę zawierają między sobą Klient i Fachowiec w chwili, gdy Klient wybiera Fachowca. Jedno Zlecenie może obejmować kilka Umów z różnymi Fachowcami.
8. **Minimalny dojazd** – najniższa kwota jednej Umowy (Załącznik 2, § 3).
9. **Konto HandyCoin** – przedpłacone konto Fachowca, prowadzone w złotych, z którego pobieramy prowizję. HandyCoin to nazwa konta, a nie waluta ani środek płatniczy.
0. **Prowizja** – wynagrodzenie Operatora za doprowadzenie do zawarcia Umowy, płacone przez Fachowca.
1. **Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego). Przepisy o konsumentach stosujemy także do osoby fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego (art. 385⁵ Kodeksu cywilnego i art. 38a ustawy o prawach konsumenta).

§ 3. Co robi Platforma, a czego nie robi

1. Platforma łączy Klientów z Fachowcami. W ramach usług świadczonych drogą elektroniczną udostępniamy:
 1. konto Użytkownika;
 2. publikowanie Zleceń i ich wyświetlanie Fachowcom, którzy pracują w danej kategorii i okolicy;
 3. składanie Ofert i wybór Fachowca;
 4. wiadomości między stronami (Załącznik 3);
 5. opinie (Załącznik 4);
 6. Konto HandyCoin i doładowania (Załącznik 2);
 7. weryfikację Fachowców (Załącznik 6);
 8. narzędzia oparte na sztucznej inteligencji: automatyczne tłumaczenie tekstów między stronami, asystenta, który pomaga opisać Zlecenie, oraz wykrywanie danych kontaktowych i danych szczególnie chronionych w tekstach (strona [Sztuczna inteligencja w HandyMan24](https://www.handyman24.eu/sztuczna-inteligencja/) (<https://www.handyman24.eu/sztuczna-inteligencja/>));
 9. formularz „Pomoc” i obsługę zgłoszeń.

2. **Operator nie jest stroną Umowy między Klientem a Fachowcem.** Prace wykonuje Fachowiec, na własny rachunek i na własną odpowiedzialność. Nie zatrudniamy Fachowców, nie wyznaczamy im sposobu pracy ani godzin i nie ustalamy ich cen.
3. **Klient płaci Fachowcowi bezpośrednio** – gotówką albo kartą, jeśli Fachowiec przyjmuje płatności kartą (Załącznik 2, § 7). Nie przyjmujemy ani nie przechowujemy pieniędzy Klienta za prace i nie przekazujemy ich Fachowcowi.
4. Przy każdej Ofercie pokazujemy, czy Fachowiec oświadczył, że jest przedsiębiorcą. Opieramy się na jego oświadczeniu i danych z rejestrów, jeśli je sprawdziliśmy (Załącznik 6). **Jeśli Fachowiec nie jest przedsiębiorcą, do Umowy z nim nie stosuje się przepisów o prawach konsumenta**, w tym prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Nadal obowiązują przepisy Kodeksu cywilnego, w tym o odpowiedzialności za wady dzieła.
5. Za swoje usługi – działanie Platformy, weryfikację w zakresie opisanym w Załączniku 6, rozpatrywanie zgłoszeń i sporów – odpowiadamy na zasadach ogólnych. Nie odpowiadamy za to, jak Fachowiec wykonał pracę, ani za zobowiązania stron Umowy wobec siebie, chyba że szkoda wynika z naszego własnego zawinionego działania lub zaniechania. Wobec Konsumenta nie wyłączamy ani nie ograniczamy odpowiedzialności, której wyłączyć lub ograniczyć nie wolno.
6. Korzystanie z Platformy przez Klienta jest bezpłatne. Płatne są wyłącznie usługi dla Fachowców opisane w Załączniku 2.

§ 4. Wymagania techniczne

1. Potrzebujesz urządzenia z dostępem do internetu i jednego z poniższych:
 1. aktualnej przeglądarki (Chrome, Safari, Firefox lub Edge w jednej z dwóch ostatnich wersji) z włączoną obsługą JavaScript i plików cookie niezbędnych do logowania;
 2. aplikacji HandyMan24 na iOS lub Android w wersji wspieranej przez sklep z aplikacjami.
2. Potrzebujesz też aktywnego adresu e-mail. Fachowiec potrzebuje numeru telefonu komórkowego, który potwierdza kodem SMS.
3. Doładowanie Konta HandyCoin odbywa się na stronie internetowej (także otwieranej z aplikacji). W aplikacji nie sprzedajemy niczego przez sklep z aplikacjami.
4. Korzystanie z internetu wiąże się z typowymi zagrożeniami (złośliwe oprogramowanie, podszywanie się pod innych, przechwycenie hasła). **Nigdy nie prosimy o hasło, kod SMS ani dane karty w wiadomości, e-mailu czy telefonicznie.**
5. Platforma zawiera funkcje i treści Map Google: gdy wpisujesz adres, podpowiedzi pochodzą z usługi Google Maps Platform. Korzystanie z funkcji i treści Map Google podlega aktualnym wersjom Dodatkowych warunków korzystania z Map Google (https://maps.google.com/help/terms_maps/) oraz Polityki prywatności Google (<https://policies.google.com/privacy>).

§ 5. Konto

1. Konto może założyć osoba pełnoletnia, która ma pełną zdolność do czynności prawnych. Firmy i inne jednostki działają przez osobę uprawnioną do ich reprezentowania.
2. Konto zakładasz adresem e-mail i hasłem, kontem Google albo przez link wysłany na e-mail. Umowę o prowadzenie konta zawieramy na czas nieokreślony w chwili założenia konta.
3. Podajesz prawdziwe dane i aktualizujesz je, gdy się zmieniają. Jedna osoba ma jedno konto; drugie konto zakładane po to, żeby obejść ograniczenia albo zablokowanie, narusza Regulamin (Załącznik 5).
4. Dbasz o poufność hasła i nie udostępniasz konta innym. Jeśli podejrzewasz, że ktoś przejął konto, zgłoś to od razu przez „Pomoc” (temat „Włamanie na konto”).
5. Możesz zakończyć umowę w każdej chwili, usuwając konto w ustawieniach albo na stronie app.handyman24.eu/account/delete (<https://app.handyman24.eu/pl/account/delete>). Usunięcie następuje po 14 dniach. Przez ten czas możesz je anulować jednym przyciskiem, a my wysyłamy e-mail na adres konta. Konta nie da się usunąć, dopóki trwa Umowa, spór, otwarte zgłoszenie albo na Koncie HandyCoin są środki; Platforma pokaże, co dokładnie trzeba zamknąć. Co zostaje po usunięciu konta i dlaczego – opisuje Polityka prywatności (<https://www.handyman24.eu/polityka-prywatnosci/>).

§ 6. Zasady treści

1. Nie wolno dostarczać na Platformę treści o charakterze bezprawnym. W szczególności nie wolno publikować ani wysyłać:
 1. treści naruszających prawo, w tym oszustw, gróźb, nawoływania do przemocy lub nienawiści;
 2. treści naruszających dobra osobiste, prywatność albo prawa autorskie innych osób, w tym cudzych zdjęć bez zgody;
 3. zleceń na prace nielegalne albo wymagające uprawnień, których Fachowiec nie ma, jeśli przepisy ich wymagają;
 4. treści o charakterze erotycznym, obraźliwym lub wulgarnym;
 5. danych osobowych innych osób bez podstawy, w tym numerów PESEL i danych o zdrowiu;
 6. reklam i treści niezwiązanych ze Zleceniem;
 7. złośliwego oprogramowania i linków do niego.
2. Zakazy dotyczące kontaktów i obchodzenia Platformy zawiera Załącznik 3, a dotyczące opinii – Załącznik 4.

3. Publikując treść, udzielasz nam niewyłącznej, bezpłatnej licencji na jej przechowywanie, wyświetlanie drugiej stronie, tłumaczenie i modyfikacje techniczne (zmniejszenie zdjęć, usunięcie metadanych, ukrycie danych kontaktowych) w zakresie potrzebnym do działania Platformy. Licencja wygasa, gdy treść zostanie usunięta, z wyjątkiem kopii, które musimy przechowywać z mocy prawa albo jako dowód w sporze. Zdjęcia „przed i po” pokazujemy publicznie na stronie Fachowca tylko za wyraźną zgodą Klienta (Załącznik 4, § 5).

§ 7. Jak moderujemy treści

1. Treści sprawdzamy na trzy sposoby:
 1. **automatycznie przed zapisaniem** – system wyszukuje numery telefonów, adresy e-mail i linki (ukrywa je do czasu wyboru Fachowca) oraz dane szczególnie chronione, np. o zdrowiu (usuwa je bez możliwości odtworzenia); część tych wyszukiwań wykonuje model sztucznej inteligencji;
 2. **automatycznie po zapisaniu zdjęć** – system sprawdza, czy zdjęcie nie zawiera treści niedozwolonych i danych kontaktowych;
 3. **przez człowieka** – po zgłoszeniu Użytkownika, po sygnale systemu albo z własnej inicjatywy.
2. Automat może ukryć lub zamaskować fragment treści. **Decyzje o ograniczeniu konta, zawieszeniu i zablokowaniu podejmuje człowiek.** Jedynym wyjątkiem jest automatyczne naliczenie wagi 1 opisane w Załączniku 5, § 2.
3. Nielegalne treści może zgłosić każdy, także osoba bez konta – przyciskiem „Zgłoś” przy treści albo w sposób opisany na stronie Kontakt i zgłoszenia (<https://www.handyman24.eu/kontakt/>). Potwierdzamy otrzymanie zgłoszenia i informujemy o decyzji.
4. Gdy usuniemy lub ograniczymy Twoją treść albo konto, prześlemy uzasadnienie: co zrobiliśmy, na jakiej podstawie (numer punktu Regulaminu w wersji, która obowiązywała w chwili naruszenia), czy decyzja była automatyczna i jak ją zakwestionować.
5. Jeśli treść wskazuje na przestępstwo zagrażające życiu lub bezpieczeństwu osób, zawiadamiamy właściwe organy.

§ 8. Reklamacje dotyczące Platformy

1. Reklamację dotyczącą naszych usług (działania Platformy, Konta HandyCoin, prowizji, decyzji moderacji) złożysz przez „Pomoc” albo na adres info@handyman24.eu. Napisz, czego dotyczy, i podaj numer Zlecenia, Umowy lub zgłoszenia, jeśli go masz.
2. Odpowiadamy w ciągu **14 dni** od otrzymania reklamacji, e-mailem albo w zakładce „Moje zgłoszenia”.

3. Reklamację pracy wykonanej przez Fachowca kierujesz do Fachowca. Platforma pomaga: przycisk „Złóż reklamację” przy zakończonej Umowie ponownie otwiera rozmowę z Fachowcem i powiadamia obie strony (Załącznik 1, § 8). Nie zmienia to tego, kto odpowiada za pracę.
4. Jeśli nie uwzględnimy reklamacji Konsumenta w całości, w odpowiedzi (e-mailem, który możesz zapisać) informujemy, czy zgadzamy się na pozasądowe rozwiązanie sporu (§ 9). Zgadzamy się na mediację przed wojewódzkim inspektorem Inspekcji Handlowej.
5. Zakwestionowanie ograniczenia konta (odwołanie) opisuje Załącznik 5, § 6.

§ 9. Spory poza sądem

1. Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji konsumenckiej (np. Federacji Konsumentów) oraz zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej o mediację lub do stałego polubownego sądu konsumenckiego. Listę podmiotów prowadzi Prezes UOKiK na stronie polubowne.uokik.gov.pl (<https://polubowne.uokik.gov.pl>). Udział w takim postępowaniu jest dobrowolny dla obu stron.
2. Spór między Klientem a Fachowcem dotyczący wykonanej pracy mogą rozwiązać tylko oni sami, sąd albo wybrany przez nich podmiot pozasądowy. Spór w Platformie (Załącznik 1, § 8) rozstrzyga sprawę Platformy – status Umowy i zwrot prowizji – a nie roszczenia stron wobec siebie.

§ 10. Płatne usługi dla Fachowców

1. Stawki prowizji, moment jej pobrania, zasady zwrotu i doładowań Konta HandyCoin zawiera Załącznik 2. Ceny podajemy w złotych i zawierają one podatek VAT, jeśli jest należny.
2. Na każde doładowanie wystawiamy fakturę zgodnie z przepisami.
3. Fachowiec, który jest Konsumentem, może **w ciągu 14 dni od doładowania** odstąpić od umowy doładowania bez podania przyczyny, wysyłając oświadczenie przez „Pomoc” albo na info@handyman24.eu (może skorzystać z [wzoru formularza](https://www.handyman24.eu/odstapienie/) (<https://www.handyman24.eu/odstapienie/>)). Zwracamy wtedy niewykorzystaną część doładowania w ciągu 14 dni, tą samą metodą płatności. Prowizja pobrana za Umowę zawartą na jego wyraźne żądanie przed upływem tego terminu nie podlega zwrotowi z tytułu odstąpienia, bo usługa została w tym zakresie w pełni wykonana.

§ 11. Zakończenie i zawieszenie umowy przez Operatora

1. Możemy wypowiedzieć umowę o prowadzenie konta z zachowaniem **30 dni** wypowiedzenia, podając uzasadnienie. Ważne przyczyny wypowiedzenia to: zakończenie działalności Platformy lub jej części, wymóg przepisów albo decyzja organu, powtarzające się naruszenia Regulaminu.

2. Bez okresu wypowiedzenia możemy zakończyć umowę albo zablokować konto wyłącznie w przypadkach z Załącznika 5, § 5 (m.in. udowodnione oszustwo, podrobione dokumenty, obchodzenie Platformy) albo gdy wymaga tego prawo. Decyzję podejmuje człowiek, a Ty dostajesz uzasadnienie i możesz się odwołać.
3. Po zakończeniu umowy niewykorzystane środki z doładowań na Koncie HandyCoin zwracamy na rachunek wskazany przez Fachowca. Bonusy (Załącznik 2, § 6) nie podlegają wypłacie.

§ 12. Zmiany Regulaminu

1. Regulamin możemy zmienić tylko z ważnych przyczyn. Są nimi:
 1. zmiana przepisów prawa albo decyzja sądu lub organu, które dotyczą Platformy;
 2. zmiana stawek prowizji, bonusów albo cen usług dla Fachowców;
 3. wprowadzenie nowej usługi lub funkcji albo zmiana lub wycofanie istniejącej;
 4. nowe zagrożenie bezpieczeństwa Użytkowników lub nowy sposób nadużyć, którym trzeba przeciwdziałać, w tym nowa podstawa ograniczenia konta;
 5. zmiana dostawcy płatności, hostingu lub innej usługi, od której zależy działanie Platformy;
 6. rozpoczęcie działalności w nowym kraju;
 7. przeniesienie prowadzenia Platformy na spółkę, w której Operator ma udziały, jeśli przejmie ona wszystkie nasze obowiązki wobec Użytkowników;
 8. potrzeba doprecyzowania postanowień, które okazały się niejasne, bez zmiany praw i obowiązków na niekorzyść Użytkowników.
2. O zmianie informujemy **co najmniej 15 dni przed wejściem w życie**: e-mailem z nowym tekstem w PDF w załączniku, w aplikacji i na stronie „Co się zmienia”, gdzie zmiany są opisane zwykłymi słowami (było, jest, dlaczego). Jeśli zmiana wymaga od Fachowców dostosowania działalności, termin będzie dłuższy.
3. Jeśli nie zgadzasz się ze zmianą, możesz przed jej wejściem w życie usunąć konto albo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez żadnych opłat. Korzystanie z Platformy po dniu wejścia w życie oznacza zgodę na nową wersję.
4. Zmiana nie działa wstecz. Naruszenie oceniamy według wersji Regulaminu, która obowiązywała w dniu naruszenia.
5. Poprawki czysto redakcyjne (literówka, niedziałający link) oznaczamy w historii wersji i nie traktujemy jako zmiany Regulaminu.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Wiąże polska wersja Regulaminu. Wersje ukraińska, rosyjska i angielska są tłumaczeniami, które publikujemy w tym samym dniu, żeby ułatwić zrozumienie.

2. Prawem właściwym jest prawo polskie. Wobec Konsumenta ten wybór nie pozbawia go ochrony, którą dają mu bezwzględnie obowiązujące przepisy kraju jego zwykłego pobytu.
3. Spory z Użytkownikami, którzy nie są Konsumentami, rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Operatora. Spory z Konsumentami – sąd właściwy według przepisów ogólnych.
4. Przetwarzanie danych osobowych opisuje Polityka prywatności (<https://www.handyman24.eu/polityka-prywatnosci/>), a pliki cookie – Polityka cookies (<https://www.handyman24.eu/polityka-cookies-aplikacja/>). Te dokumenty informują, niczego nie zakazują i nie są podstawą ograniczeń konta.
5. Artykuły pomocy na Platformie wyjaśniają zasady prostszymi słowami. Jeśli pomoc i Regulamin mówią co innego, obowiązuje Regulamin.