

Załącznik 1 do Regulaminu HandyMan24. Zlecenia, terminy i odwołanie

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

§ 1. Zlecenie i Umowa

1. Zlecenie może obejmować jedną albo kilka prac. Na każdą pracę Klient wybiera Fachowca osobno. Prace powierzone jednemu Fachowcowi tworzą jedną Umowę.
2. Każda Umowa żyje osobno: odwołanie, spór czy reklamacja jednej Umowy nie wpływają na pozostałe Umowy z tego samego Zlecenia.
3. Statusy Zlecenia: **Szkic, Opublikowane, Zamknięte bez wyboru, Odwołane**. Statusy Umowy: **Fachowiec wybrany, W toku, Wykonana, Potwierdzona, Odwołana, Spór**.

§ 2. Publikacja

1. Przed publikacją Klient podaje: prace z katalogu (albo własną nazwę pracy), ilość tam, gdzie da się ją policzyć (np. metry kwadratowe – to pole jest obowiązkowe; sztuki i godziny – w przybliżeniu), adres, preferowany termin, opis i zdjęcia, jeśli Platforma o nie prosi.
2. Klient podaje też osobę, która spotka Fachowca na miejscu – imię i numer telefonu. Może to być sam Klient albo ktoś inny, np. sąsiad. Podając dane innej osoby, Klient potwierdza, że ma jej zgodę na przekazanie tych danych wybranemu Fachowcowi i poinformował ją o Polityce prywatności (<https://www.handyman24.eu/polityka-prywatnosci/>). Dane tej osoby widzi tylko wybrany Fachowiec, tylko do zakończenia Umowy.
3. Dopóki Klient nie potwierdzi adresu e-mail, Zlecenie jest zapisane, ale Fachowcy go nie widzą. Staje się widoczne po kliknięciu linku w wiadomości e-mail; czas trwania publikacji liczymy od tej chwili.
4. Przy pracach z katalogu Klient widzi orientacyjny przedział ceny. To wskazówka zbudowana na danych Platformy, a nie cena Platformy ani oferta: cenę każdej pracy ustala Fachowiec w Ofercie.
5. Tekst Zlecenia przechodzi automatyczne sprawdzenie (Regulamin, § 7). Dane kontaktowe w opisie ukrywamy do czasu wyboru Fachowca.
6. Fachowiec może zgłosić Zlecenie, które nie jest ofertą pracy, jest spamem albo dotyczy czegoś zakazanego. Zgłoszenie rozpatruje człowiek.

§ 3. Czas publikacji i zmiany

1. Zlecenie jest widoczne dla Fachowców do terminu, który zależy od preferowanego terminu prac; Platforma pokazuje go przy Zleceniu. Przed końcem terminu przypominamy o nim, a Zlecenie można raz przedłużyć.

2. Zlecenie, w którym przez cały ten czas Klient nikogo nie wybrał, przechodzi w status „Zamknięte bez wyboru”.
3. Do chwili wyboru Fachowca na daną pracę Klient może zmieniać Zlecenie. Autorzy Ofert dostają powiadomienie tylko o zmianach istotnych: zakresu prac, adresu lub okolicy i terminu. Po zmianie Oferty zostają ważne, a Fachowiec może swoją wycofać.
4. Pracy, na którą Fachowiec został już wybrany, nie da się usunąć ze Zlecenia. Można odwołać Umowę (§ 7).

§ 4. Po wyborze Fachowca

1. Po wyborze strony widzą swoje pełne imiona i numery telefonów oraz adres prac. Umawiają termin w wiadomościach Platformy albo telefonicznie.
2. Jeśli Fachowiec nie pojawi się w umówionym terminie, Klient może to zgłosić w Platformie. Zgłoszenie trafia do rozpatrzenia przez człowieka.
3. Po zakończeniu Umowy (status „Potwierdzona” albo „Odwołana”) numery telefonów i dane osoby spotykającej Fachowca znikają z widoku stron. Rozmowa w Platformie zostaje. Klient może zlecić temu samemu Fachowcowi kolejną pracę przyciskiem „Zamów ponownie”.

§ 5. Zdjęcia „przed” i „po”

1. Fachowiec robi w aplikacji zdjęcie każdej pracy przed jej rozpoczęciem i po jej zakończeniu. Zdjęcia dokumentują wykonanie pracy: przydają się w sporze i przy reklamacji.
2. Zdjęcia widzą strony Umowy i – w sporze – nasz pracownik. Publicznie, na stronie Fachowca, pokazujemy je tylko po wyraźnej zgodzie Klienta. Zgodę można w każdej chwili cofnąć. Automatyczne potwierdzenie Umowy (§ 6) nie jest zgodą.
3. Brak zdjęcia „przed” z powodu awarii sieci na miejscu nie jest sam w sobie dowodem niewykonania pracy.

§ 6. Zmiana zakresu, zakończenie i potwierdzenie

1. Jeśli na miejscu okaże się, że prac jest więcej albo mniej, Fachowiec proponuje zmianę w Platformie, a Klient ją przyjmuje albo odrzuca. Bez zgody Klienta cena się nie zmienia. Odrzucenie propozycji nie jest naruszeniem.
2. Zmniejszenie zakresu nie obniża kwoty Umowy poniżej Minimalnego dojazdu (Załącznik 2, § 3).
3. Po zakończeniu Fachowiec oznacza Umowę jako „Wykonana”. Klient potwierdza wykonanie albo zgłasza problem.
4. Jeśli Klient w ciągu **7 dni** nie potwierdzi i nie otworzy sporu, Umowa potwierdza się automatycznie. Przypominamy o tym przed upływem terminu. **Automatyczne potwierdzenie nie odbiera Klientowi prawa do reklamacji z tytułu wad pracy (§ 8).**

§ 7. Odwołanie

1. **Przed wyborem Fachowca** Klient odwołuje Zlecenie w całości, bez konsekwencji. Autorzy Ofert dostają powiadomienie.
2. **Po wyborze Fachowca** każda strona może odwołać Umowę – w całości albo w części prac. Odwołujący wybiera przyczynę z listy (przy „Inna” dopisuje komentarz) i potwierdza, że praca nie została i nie zostanie wykonana przez tego Fachowca. Druga strona widzi przyczynę z listy; komentarza nie widzi nigdy.
3. Jeśli po częściowym odwołaniu kwota prac spada poniżej Minimalnego dojazdu, odwołana zostaje cała Umowa.
4. Odwołane prace wracają do poszukiwań w tym samym Zleceniu: Zlecenie znów widzą Fachowcy, a aktualne Oferty innych Fachowców na te prace znów są ważne. Jeśli do końca publikacji zostało mniej niż 24 godziny, przedłużamy ją.
5. Kilka dni po odwołaniu możemy zapytać Klienta, czy problem został rozwiązany. Odpowiedź jest dobrowolna.
6. Kiedy odwołanie wpływa na konto (wagi naruszeń), opisuje Załącznik 5. Zwrot prowizji po odwołaniu opisuje Załącznik 2, § 5.

§ 8. Spór i reklamacja

1. **Spór** może otworzyć każda strona od wyboru Fachowca do potwierdzenia Umowy. Wybiera przyczynę z listy, opisuje problem i może dodać zdjęcia. Spór wstrzymuje zmianę statusu tej Umowy i zwrot prowizji za nią.
2. Spór rozpatruje nasz pracownik na podstawie wiadomości w Platformie, zdjęć i wyjaśnień stron. Decyduje, czy Umowa kończy się jako „Potwierdzona” czy „Odwołana” oraz czy Fachowiec dostaje zwrot prowizji w całości, w części czy wcale. Uzasadnienie widzą obie strony. Decyzję można zakwestionować przez „Pomoc”; ponownie rozpatruje ją inny administrator, o ile mamy więcej niż jednego pracownika, a zawsze – z pisemnym uzasadnieniem.
3. Decyzja w sporze dotyczy tylko spraw Platformy. Nie rozstrzyga roszczeń stron wobec siebie – te pozostają przy prawie cywilnym.
4. **Reklamacja** po potwierdzeniu: Klient składa ją przyciskiem „Złóż reklamację” przy zakończonej Umowie albo przez „Pomoc”. Rozmowa z Fachowcem otwiera się ponownie, obie strony dostają powiadomienie od razu, a sprawę widzi nasz pracownik. Dane kontaktowe nie są ponownie ujawniane.
5. Reklamacja nie przesuwą żadnych pieniędzy przez Platformę: prowizja jest wynagrodzeniem za doprowadzenie do Umowy, a Klient płacił Fachowcowi bezpośrednio. Uprawnienia Klienta wobec Fachowca wynikają z przepisów (w szczególności o rękojmi za wady dzieła) i Platforma ich nie ogranicza.