

Контакты и обращения

Действует с: 26 сентября 2026 · Версия: 2026-09-26

Юридическую силу имеет польская версия документа. Этот перевод помогает её понять. [Польская версия](#)

Данные оператора

предприниматель **Oleksandr Chumakov**, работающий под фирменным наименованием **Oleksandr Chumakov**

ul. Zbigniewa Herberta 37 lok. 2, 05-120 Legionowo

NIP 5361994183 · REGON 542617070

Запись в CEIDG (Центральный реестр и информация о хозяйственной деятельности)

E-mail: info@handyman24.eu

Как с нами связаться

Выберите удобный способ. На другой стороне всегда отвечает человек, а не автомат.

- **Форма «Помощь»** в приложении и на сайте – работает и без входа в аккаунт. Выберите тему, и обращение сразу попадёт к нужному человеку. Можно приложить до 3 скриншотов.
- **E-mail: info@handyman24.eu.**

Мы пишем по-польски, по-украински, по-русски и по-английски. Ответ придёт по e-mail, а если у вас есть аккаунт – ещё и во вкладку «Мои обращения». Горячей линии с оператором у нас нет. По номеру +48 22 230 48 00 отвечает только ИИ-ассистент, который помогает оформить Заказ (Политика конфиденциальности, пункт 14). Вопросы по аккаунту и обращения мы решаем письменно.

Срочные вопросы – угрозы, опасная ситуация на месте работ, взлом аккаунта – отметьте в форме соответствующей темой. Такие обращения мы проверяем ежедневно, в том числе в выходные. Если кто-то в опасности, сначала звоните по номеру **112**.

Для органов власти и Европейской комиссии

Контактный пункт в смысле ст. 11 Акта о цифровых услугах (DSA): info@handyman24.eu. Мы общаемся на польском и английском.

Сообщить о незаконном контенте

Любой человек – в том числе без аккаунта – может сообщить о контенте на Платформе, который считает незаконным (ст. 16 DSA): о Заказе, Предложении, сообщении, отзыве,

фотографии или профиле.

Как сообщить: кнопкой «Пожаловаться» рядом с контентом или письмом на info@handyman24.eu с темой «Жалоба». Укажите:

1. почему вы считаете контент незаконным;
2. где именно он находится – ссылку или номер Заказа, Договора или отзыва;
3. своё имя и фамилию и адрес e-mail (их можно не указывать, если вы сообщаете о материалах, связанных с сексуальной эксплуатацией детей);
4. заявление, что вы сообщаете добросовестно и что сведения, насколько вам известно, правдивы и полны.

Что дальше:

- мы сразу подтверждаем получение сообщения;
- сообщение рассматривает человек; явно незаконный контент и контент, угрожающий безопасности, – в течение 24 часов, остальное обычно в течение 72 часов;
- мы сообщаем вам о решении и о том, использовали ли мы при нём автоматические инструменты;
- автор контента получает обоснование решения и может его оспорить.

Если контент указывает на преступление, угрожающее жизни или безопасности, мы уведомляем полицию или прокуратуру.

Правила, действующие на Платформе, и порядок модерации описывают [Правила платформы](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/>), § 6–7.

Претензии

Претензию к Платформе (аккаунту, Счёту HandyCoin, комиссии, решениям модерации) можно подать через «Помощь» или по e-mail. Мы отвечаем в течение 14 дней. Претензию к работе, выполненной Мастером, вы направляете Мастеру, а поможет в этом кнопка «Оставить рекламацию» у завершённого Договора. Подробности: [Правила платформы](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/>), § 8.

Споры вне суда

Потребитель может обратиться за помощью к городскому или повятовому уполномоченному по правам потребителей, к воеводскому инспектору Inspekcja Handlowa (Торговая инспекция) или в постоянный потребительский третейский суд. Список таких органов есть на сайте polubowne.uokik.gov.pl (<https://polubowne.uokik.gov.pl>).

Надзор

Надзор за соблюдением Акта о цифровых услугах в Польше осуществляет координатор по цифровым услугам. Защитой персональных данных занимается Председатель UODO (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Управление по защите персональных данных), а правами потребителей – Председатель UOKiK (Управление по защите конкуренции и потребителей).