Политика конфиденциальности HandyMan24

Действует с: 3 ноября 2026 · Версия: 2026-11-03

> Юридическую силу имеет польская версия документа. Этот перевод помогает её понять. **Польская версия**

Здесь мы описываем, какие данные о вас собираем, зачем, как долго их храним, кому передаём и какие у вас есть права. Этот документ носит информационный характер (ст. 13 и 14 RODO (GDPR)). Это не договор, и вам не нужно ничего в нём «принимать».

1. Кто администратор данных

Администратор ваших данных – предприниматель **Oleksandr Chumakov**, работающий под фирменным наименованием **Oleksandr Chumakov**, ul. Zbigniewa Herberta 37 lok. 2, 05-120 Legionowo, NIP 5361994183, REGON 542617070 (далее – «мы»).

По вопросам персональных данных пишите на **info@handyman24.eu** (в теме: «Персональные данные») или через форму «Помощь». Мы не назначили инспектора по защите данных, потому что закон от нас этого не требует.

2. Откуда у нас данные

- **От вас**: когда вы создаёте аккаунт, публикуете Заказ, подаёте Предложение, пишете сообщение, проходите проверку или пишете нам.
- **С вашего устройства**: IP-адрес, тип устройства и браузера, версия приложения, идентификатор устройства для безопасного входа (подробности – в Политике cookies (https://www.handyman24.eu/ru/politika-cookies-prilozheniya/)).
- **От других Пользователей**: Клиент указывает имя и телефон человека, который встретит Мастера на месте. Если этот человек – вы, ваши данные мы получили от Клиента (подробнее в пункте 5).
- **Из публичных реестров**: при проверке фирмы мы проверяем CEIDG или KRS, REGON (GUS) и реестр плательщиков VAT; при допусках – соответствующий профессиональный реестр.
- **От Google**: если вы входите через аккаунт Google – имя, адрес e-mail и фото профиля. Когда вы вводите адрес – подсказки адресов, из которых вы выбираете свой.
- **От Stripe**: статус платежа, а у Мастера, который принимает оплату картой, – статус его аккаунта в Stripe.

3. Зачем мы обрабатываем данные, на каком основании и как долго

«Договор» означает ст. 6 п. 1 лит. b RODO (исполнение договора с вами или действия до его заключения), «юридическая обязанность» – лит. c, «законный интерес» – лит. f, «согласие» – лит. a.

Цель	Данные	Основание	Как долго
Подсказки адреса при вводе (Заказ, сохранённые адреса, зона работы Мастера)	вводимый текст адреса	договор	введённый текст и подсказки мы не сохраняем; выбранный адрес храним вместе с Заказом или в ваших адресах
Аккаунт и вход	имя, e-mail, телефон, пароль (только в виде хеша), язык, страна, устройства и сессии	договор	до удаления аккаунта (удаление происходит через 14 дней после запроса)
Безопасность аккаунта: распознавание нового устройства, предупреждение «Это не я», защита от ботов при регистрации, входе, запросе кода из SMS и публикации Заказа	идентификатор устройства, IP, сигналы браузера	законный интерес (защита аккаунтов и Платформы)	идентификатор устройства – до 400 дней; записи о входах – 12 месяцев

Цель	Данные	Основание	Как долго
Заказы, Предложения и Договоры: показ Заказа Мастерам, выбор, статусы, спор	описание работ, фотографии, адрес и его координаты, срок, цены, статусы	договор	в течение срока исковой давности, не дольше 6 лет после завершения Заказа
Сообщения между сторонами	текст сообщений и вложения, оригиналы скрытых контактных данных	договор; законный интерес (доказательство в споре, противодействие обходу Платформы)	как выше; после удаления аккаунта сообщения остаются у собеседника без вашего имени
Фотографии «до» и «после»	фотографии помещений, дата и место съёмки (из метаданных, которые мы затем удаляем из файла)	договор; законный интерес (доказательство выполнения работы)	как Заказ
Публичная страница Мастера и фотографии «до и после» на ней	имя и первая буква фамилии или фирма, фото, город, район, услуги, отзывы	согласие Мастера; согласие Клиента на показ фотографий его помещения	до отзыва согласия или удаления аккаунта
Отзывы и оценки	оценка, комментарий, фотографии, связь с Договором	договор; законный интерес (достоверные отзывы для других)	пока существует профиль того, кого оценили; после удаления аккаунта автора отзыв остаётся без его имени

Цель	Данные	Основание	Как долго
Проверка Мастера	данные из документа, удостоверяющего личность, фото лица, PESEL, данные из реестров, допуски	договор; юридическая обязанность (DAC7); согласие на публичную отметку о допусках	скан документа – 30 дней после решения; результат проверки – до удаления аккаунта
Налоговые обязанности DAC7	имя и фамилия или фирма, адрес, PESEL или NIP, дата рождения, номер VAT, номер в реестре (для компаний), номер счёта, суммы вознаграждения и комиссии по кварталам	юридическая обязанность (раздел IIIA Закона об обмене налоговой информацией с другими государствами)	5 лет с конца года, в котором истёк срок подачи сведений
Счёт HandyCoin, комиссии, фактуры	суммы, история счёта, идентификаторы платежей, данные для фактуры, NIP	договор; юридическая обязанность (VAT, бухгалтерский учёт, KSeF (Национальная система электронных фактур))	5 лет с конца года, в котором возникла налоговая обязанность

Цель	Данные	Основание	Как долго
Человек, встречающий Мастера	имя, телефон	законный интерес Клиента и наш (чтобы Мастер мог попасть на место)	в Заказе – до завершения Договора видны Мастеру, потом скрыты; в адресной книге Клиента – пока Клиент их не удалит
Модерация контента: скрытие контактных данных, удаление особо охраняемых данных, проверка фотографий	текст и фотографии в момент сохранения	законный интерес; защита данных (ст. 32 RODO)	особо охраняемые данные (например, о здоровье) мы удаляем сразу и **нигде не храним**; оригинал скрытого контакта – как сообщение
Перевод текстов	текст Заказа, Предложения, сообщений	договор (без понимания текста невозможно заключить Договор)	перевод – не дольше исходного текста
Помощник по описанию Заказа	ваши сообщения помощнику, фотографии, адрес, выбранные работы	договор (действия по вашему запросу до публикации)	переписка – 180 дней (повышение точности и разбор споров о стоимости); фотографии – как Заказ

Цель	Данные	Основание	Как долго
Противодействие злоупотреблениям: фальшивые отзывы, сговор, обход Платформы, возвращение заблокированных людей	история нарушений, сравнение идентификаторов сторон Договора (NIP, счёт, номер документа, телефон, устройство) без сохранения значений, хеши (hash) PESEL и телефона заблокированных людей	законный интерес	веса нарушений – 180 дней; хеши заблокированных людей – 6 лет с момента блокировки
Обращения, претензии, споры, жалобы на контент (DSA)	текст, вложения, переписка, решения	договор; юридическая обязанность (DSA)	365 дней после закрытия дела
Уведомления о ходе Заказа (e-mail, push, SMS, в приложении)	адрес, текст, статус доставки	договор	текст – 30 дней; факт отправки – 12 месяцев, затем без связи с вами
Маркетинговые сообщения	e-mail, телефон, история согласий	согласие (ст. 398 Закона об электронных коммуникациях)	до отзыва согласия; запись о согласии и его отзыве – дольше, как доказательство

Цель	Данные	Основание	Как долго
Статистика работы Платформы	события без содержимого полей, связанные с псевдонимным идентификатором	законный интерес (улучшение Платформы)	необработанные события – 90 дней; затем только сводные данные, по которым нельзя установить человека
История действий в аккаунте и журнал доступа сотрудников	действия в аккаунте, кто с нашей стороны и когда просматривал данные	законный интерес; обязанность подтверждать соответствие (ст. 5 п. 2 и ст. 32 RODO)	12 месяцев; после удаления аккаунта – без связи с вами
Доказательство принятия Правил	дата, редакции документов, язык, платформа, IP	законный интерес (доказательство заключения договора)	6 лет; после удаления аккаунта – без связи с аккаунтом
Диагностика ошибок	техническое описание ошибки, иногда фрагмент данных с экрана, на котором она произошла (персональные данные мы стараемся вырезать до отправки)	законный интерес (исправление ошибок)	90 дней

Цель	Данные	Основание	Как долго
Партнёрская программа: заявка и сотрудничество	компания, NIP, имя и фамилия, e-mail и телефон (если указан) контактного лица, сайт или профиль, описание источников трафика, данные из реестра плательщиков VAT, хеш IP-адреса	договор (действия по вашему запросу до его заключения); законный интерес (связь с человеком, который действует от имени Партнёра, защита от злоупотреблений)	отклонённая заявка – 12 месяцев; принятая – до окончания участия в программе, затем в течение срока исковой давности
Защита и предъявление требований	данные, нужные по конкретному делу	законный интерес	до завершения дела

Пока идёт спор, рассматривается претензия или ведётся производство в органе власти, мы не удаляем данные, нужные по этому делу.

4. Обязаны ли вы предоставлять данные

Данные, отмеченные в формах как обязательные, нужны, чтобы создать аккаунт, опубликовать Заказ или подать Предложение, – без них мы не заключим договор. Данные для DAC7 Мастер обязан предоставить по закону; если он их не предоставит, через 60 дней мы приостанавливаем возможность подавать Предложения. Согласия (маркетинг, публичная страница, фотографии «до и после») добровольны и не влияют на пользование Платформой.

5. Информация для человека, который встречает Мастера

Если Клиент указал вас как человека, который встретит Мастера: ваше имя и номер телефона мы получили от Клиента. Мы передаём их только Мастеру, выбранному для этого Заказа, и только до окончания работы. Клиент может также сохранить ваши данные в своей адресной книге, чтобы использовать их в следующих Заказах. У вас есть все права из пункта 9, в том числе право на возражение, – напишите нам, и мы удалим ваши данные из адресной книги Клиента.

6. Кому мы передаём данные

Другим Пользователям – только в необходимом объёме:

- Мастера видят Заказ без вашей фамилии и телефона, а адрес – только как район и примерное расстояние; полные данные видит только выбранный Мастер.
- Клиент видит у Предложения имя и первую букву фамилии Мастера, его фото, оценку, уровень проверки и отметки; полные имя, фамилию и телефон – после выбора.

Нашим поставщикам (обработчикам, действующим по нашему поручению на основании договора поручения обработки):

Поставщик	Что делает	Где
Hetzner Online GmbH	серверы и база данных	Германия
Amazon Web Services EMEA SARL	хранение фотографий и файлов (S3), в том числе записей разговоров с телефонной линии (пункт 14), отправка писем (SES), доставка публичных фотографий (CloudFront)	Франкфурт; публичные файлы также через пограничные серверы за пределами ЕС
Cloudflare, Inc.	защита от атак, ускорение загрузки страниц, проверка «человек ли вы» (Turnstile)	глобальная сеть, в том числе США
Functional Software, Inc. (Sentry)	сбор отчётов об ошибках	регион ЕС (Германия)
Twilio Ireland Limited	отправка кодов в SMS и SMS о срочных заказах; звонки на телефонную линию с ИИ-ассистентом и распознавание речи (пункт 14)	Ирландия; данные об аккаунте и звонках (например, номер, время) также в США

Поставщик	Что делает	Где
Anthropic PBC	модели искусственного интеллекта: перевод, поиск контактных и особо охраняемых данных, помощник по описанию Заказа, ассистент на телефонной линии (пункт 14) (данные не используются для обучения моделей)	США
ElevenLabs (субподрядчик Twilio)	голос ассистента на телефонной линии (пункт 14)	США
Zadarma	номер телефонной линии с ИИ-ассистентом (пункт 14)	ЕС (Болгария, Испания), Великобритания, США
Geoapify GmbH	преобразование адреса в координаты и карта (через наш сервер, без вашего IP)	Германия
Apple Inc., Google LLC	доставка push-уведомлений на телефон	США

Фотографии мы проверяем на запрещённый контент инструментом, который работает на наших серверах, – мы не отправляем их сторонней компании.

Самостоятельным администраторам:

- **Stripe Payments Europe, Ltd.** (Ирландия) – обработка платежей за пополнения и платежей картой в пользу Мастеров. Stripe обрабатывает данные карты и данные проверки Мастера по своим правилам: stripe.com/pl/privacy (https://stripe.com/pl/privacy). Данные карты мы не видим.
- **Google**: если вы входите через аккаунт Google.
- **Google (Google Карты, Google Maps Platform)** – подсказки адреса, когда вы его вводите. В Google мы отправляем только вводимый текст адреса, через наш сервер: без вашего IP-адреса, имени и данных аккаунта. Google обрабатывает эти данные как самостоятельный администратор по правилам Политики конфиденциальности Google (https://policies.google.com/privacy).

- **Главное управление геодезии и картографии** (Główny Urząd Geodezji i Kartografii, государственный реестр адресов) – по нему мы определяем координаты выбранного адреса. Отправляем только адрес, без данных о вас.
- **Szef Krajowej Administracji Skarbowej** (Руководитель Национальной налоговой администрации): данные DAC7, а через KSeF – фактуры.
- **Суды, полиция, прокуратура и другие органы**: когда они требуют данные на основании закона.

7. Передача данных за пределы Европейской экономической зоны

Часть поставщиков работает в США или через серверы за пределами ЕЭЗ.
Основания передачи:

- **Cloudflare, Stripe, Apple, Google**: решение Европейской комиссии об адекватном уровне защиты (EU-U.S. Data Privacy Framework), потому что эти компании в нём сертифицированы, а дополнительно – стандартные договорные положения;
- **Anthropic**: стандартные договорные положения, утверждённые Европейской комиссией (ст. 46 п. 2 лит. c RODO), и оценка последствий передачи; модели мы отправляем только то, что нужно для конкретной задачи, без имени, e-mail и телефона из вашего аккаунта.
- **Twilio** (в том числе для его субподрядчика ElevenLabs): решение Европейской комиссии (EU-U.S. Data Privacy Framework, Twilio Inc. в нём сертифицирована), обязательные корпоративные правила Twilio, а дополнительно – стандартные договорные положения;
- **Zadarma**: в Великобританию – решение Европейской комиссии об адекватном уровне защиты; в компанию Zadarma в США данные могут попасть только на основании стандартных договорных положений (ст. 46 п. 2 лит. c RODO).

Копию мер защиты можно получить, написав нам.

8. Автоматические решения и искусственный интеллект

Мы не принимаем в отношении вас решений исключительно автоматически, которые порождают юридические последствия или так же существенно на вас влияют (ст. 22 RODO). Автоматически работают только:

- скрытие контактных данных и удаление особо охраняемых данных в текстах (это можно оспорить, скрытие контакта отменяет человек);
- начисление минимального веса нарушения, когда вы сами указали причину отмены на своей стороне (Часть 5 Правил);
- порядок Предложений и Заказов по параметрам, описанным на странице Порядок показа (https://www.handyman24.eu/ru/poryadok-pokaza/).

Ограничения аккаунта, отказ в проверке и блокировку всегда утверждает человек.

Для чего мы используем искусственный интеллект

Мы используем модели искусственного интеллекта (поставщик: Anthropic, модель Claude) для нескольких конкретных задач. Правило одно: **модель что-то предлагает или помечает, а решает человек или простое правило.**

Задача	Что делает модель	Как вы это видите
Перевод	переводит описание Заказа, комментарий к Предложению и сообщения на язык получателя	перевод помечен, а рядом всегда виден оригинал; при расхождениях действует оригинал
Помощник по описанию Заказа	задаёт вопросы о деталях и предлагает, какие работы выбрать из каталога и как описать Заказ	помощник представляется как ИИ; сам он ничего не публикует – текст утверждаете вы
Поиск контактных данных	находит в тексте номера телефонов, e-mail и мессенджеры, которые мы скрываем до выбора Мастера	вы видите пометку на месте скрытого фрагмента; это можно оспорить
Поиск особо охраняемых данных	находит сведения, например, о здоровье или вероисповедании, которые мы удаляем до сохранения текста	вы видите сообщение, что часть текста не сохранена
Ассистент на телефонной линии	разговаривает с позвонившим, готовит черновик Заказа или рассказывает Мастеру о работе с HandyMan24	в первой фразе говорит, что он ИИ-ассистент; Заказ публикуете вы (пункт 14)

Чего ИИ не делает

- не оценивает Мастеров и не определяет порядок Предложений и Заказов;
- не распределяет заказы;
- не принимает и не отклоняет кандидатов в Мастера;
- не решает об ограничении или блокировке аккаунта;

- не проверяет личность и не сравнивает лицо с документом.

Ваши данные

Модель получает только то, что нужно для конкретной задачи: текст для перевода или проверки, а в помощнике – ваши сообщения, фотографии и адрес Заказа; на телефонной линии – текст разговора (пункт 14). Мы не отправляем имя, e-mail и телефон из вашего аккаунта. Поставщик не использует эти данные для обучения моделей. Он удаляет их автоматически в течение 30 дней. Дольше, до 2 лет, он хранит только запросы, которые его системы безопасности признали нарушением правил пользования сервисом. Поставщик работает в США – основания передачи описаны в пункте 7.

Если ИИ ошибся

Перевод может быть неточным – если сомневаетесь, уточните у другой стороны. Об ошибочном скрытии текста сообщите через «Помощь», и сотрудник его проверит.

9. Ваши права

Вы имеете право:

- на доступ к своим данным и получение их копии;
- на исправление данных;
- на удаление данных («право на забвение») – проще всего удалить аккаунт;
- на ограничение обработки;
- на перенос данных, которые вы нам предоставили, в машиночитаемом формате;
- **возразить** против обработки на основании законного интереса – тогда мы её прекратим, если только не докажем наличие веских оснований или данные не нужны для требований;
- отозвать согласие в любой момент (это не влияет на то, что мы сделали до отзыва) – в настройках аккаунта или написав нам;
- подать жалобу **Председателю Управления по защите персональных данных** (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, UODO), ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, uodo.gov.pl (https://uodo.gov.pl).

На запрос мы отвечаем в течение месяца. Мы можем попросить подтвердить личность, чтобы не выдать данные постороннему.

10. Удаление аккаунта – что остаётся

После удаления аккаунта мы стираем имя, e-mail, телефон, фото и адресную книгу. Заказы, сообщения и отзывы остаются у другой стороны, но без ваших данных («Пользователь удалён»). Дольше, по причинам, описанным в таблице в пункте 3, остаются: бухгалтерские

документы и данные DAC7, доказательство принятия Правил, журнал действий без связи с вами и – если вас заблокировали за серьёзное нарушение – хеши идентификаторов, которые не дают создать новый аккаунт.

11. Безопасность

Соединения зашифрованы. PESEL и другие чувствительные данные мы храним в зашифрованном виде. Доступ сотрудников ограничен нуждами конкретного дела и записывается в журнал, копия которого попадает во внешний архив без возможности изменения. Из метаданных фотографий мы удаляем геолокацию до того, как их увидит кто-то другой. О нарушении защиты данных, которое может вам угрожать, мы сообщим без неоправданной задержки.

12. Дети

Платформа предназначена для совершеннолетних. Мы сознательно не собираем данные детей.

13. Изменения

Когда мы изменим эту политику, мы опубликуем новую редакцию с датой, а о существенных изменениях сообщим по e-mail или в приложении. Предыдущие редакции – в архиве (https://www.handyman24.eu/polityka-prywatnosci/archiwum/).

14. Телефонная линия с ИИ-ассистентом

По номеру **+48 22 230 48 00** круглосуточно отвечает ИИ-ассистент, то есть программа на основе искусственного интеллекта. Он помогает оформить Заказ на услугу. Если звонит Мастер, ассистент рассказывает о работе с HandyMan24 и присылает ссылку на регистрацию.

Уже в первой фразе ассистент говорит, что он ИИ-ассистент и что разговор записывается. Хотите без ИИ и без записи? Оставьте Заказ в приложении HandyMan24. Голосового разговора там нет.

Что мы сохраняем и как долго

Данные	Как долго
запись голоса	90 дней

Данные	Как долго
текст разговора	если вы открыли ссылку на черновик – 180 дней, как разговор с помощником по описанию Заказа (пункт 3); если ссылку не открыли – удаляем вместе с черновиком через 30 дней
номер телефона, время и длительность звонка	столько же, сколько текст разговора; потом остаётся только запись о звонке без номера. Если звонок мы не обслужили (например, со скрытого номера), номер не сохраняем
черновик Заказа, ссылку на который не открыли, вместе с номером телефона	30 дней

Зачем и на каком основании

Основание – наш законный интерес (ст. 6 п. 1 лит. f RODO). Этот интерес в том, чтобы:

- принять Заказ, о котором вы просите в разговоре;
- иметь запись разговора, если возникнет спор по Заказу;
- проверять, правильно ли работает ассистент;
- следить за ограничениями линии (ниже), чтобы её никто не блокировал.

Без номера телефона линия не работает. Звонки со скрытого номера мы не обслуживаем.

Ассистент не принимает решений о людях

Ассистент не оценивает Клиентов и Мастеров. Он не принимает и не отклоняет кандидатов. Заказ публикуете вы, открыв ссылку. Решений, принятых исключительно автоматически в смысле ст. 22 RODO, здесь нет (пункт 8).

SMS после разговора

SMS мы отправляем, только если на вопрос ассистента вы скажете в разговоре «да». Вопрос и ваш ответ остаются в тексте разговора.

- **Клиент** получает одну ссылку на черновик Заказа, она действует 72 часа. Если ссылку не откроют, мы пришлём не больше одного напоминания.
- **Мастер** получает ссылку на регистрацию.

Рекламы в этих SMS нет. Согласие можно отозвать, написав нам (пункт 1).

Ограничения линии

- Звонки со скрытого номера и с номеров не из Польши (без кода +48) не обслуживаются.
- С одного номера можно позвонить не больше 5 раз в сутки.
- Один разговор длится не больше 15 минут.

Кто обрабатывает данные разговора

По нашему поручению: Twilio (соединение и распознавание речи, а через своего субподрядчика ElevenLabs – голос ассистента), Amazon Web Services (хранение записей во Франкфурте), Anthropic (языковая модель) и Zadarma (номер телефона). Где они работают и на каком основании данные передаются за пределы Европейской экономической зоны, описано в пунктах 6 и 7.

Ваши права

У вас есть все права из пункта 9. По разговорам с ассистентом чаще всего нужно:

- получить **копию записи** и текста разговора;
- удалить данные;
- заявить **возражение** (ст. 21 RODO) – тогда мы перестанем обрабатывать данные разговора, если не докажем важных законных оснований или если данные не нужны для претензий;
- подать жалобу Председателю Управления по защите персональных данных (Prezes UODO).

Напишите через форму помощи в приложении или на **info@handyman24.eu**. Укажите номер телефона и примерное время разговора.