

Правила платформы HandyMan24

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

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

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

Правила платформы состоят из этого документа и ещё шести частей. Эти части обязательны так же, как сами Правила:

- [Часть 1. Заказы, сроки и отмена](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-1/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-1/>)
- [Часть 2. Предложения, комиссия и возвраты](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-2/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-2/>)
- [Часть 3. Сообщения и контактные данные](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-3/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-3/>)
- [Часть 4. Отзывы](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-4/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-4/>)
- [Часть 5. Нарушения и их последствия](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-5/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-5/>)
- [Часть 6. Проверка, уровни и допуски](https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-6/) (<https://www.handyman24.eu/ru/pravila-servisa/prilozhenie-6/>)

У каждого пункта постоянный номер (например, R-4-2 – это § 4 п. 2 этого документа, Z5-3-1 – Часть 5, § 3 п. 1). Опубликованный номер больше никогда не используется для другого текста.

Правила можно в любой момент скачать в PDF, распечатать и сохранить.

§ 1. Кто мы

1. Платформу HandyMan24 ведёт предприниматель **Oleksandr Chumakov**, работающий под фирменным наименованием **Oleksandr Chumakov**, ul. Zbigniewa Herberta 37 lok. 2, 05-120 Legionowo, NIP 5361994183, REGON 542617070, внесённый в CEIDG (Центральный реестр и информация о хозяйственной деятельности) (далее – **Оператор**, «мы»).
2. Связь с нами: info@handyman24.eu и форма «Помощь» в приложении и на сайте app.handyman24.eu (<https://app.handyman24.eu>). Форма работает и без входа в аккаунт. Подробности – на странице [Контакты и обращения](https://www.handyman24.eu/ru/kontakty/) (<https://www.handyman24.eu/ru/kontakty/>).

3. Платформа работает по адресам handyman24.eu и app.handyman24.eu, а также в мобильном приложении HandyMan24 для iOS и Android.

§ 2. Словарь терминов

1. **Платформа** – веб-сервис и мобильное приложение HandyMan24.
2. **Пользователь** – лицо, у которого есть аккаунт на Платформе. Один аккаунт может работать в роли Клиента, Мастера или в обеих ролях.
3. **Клиент** – Пользователь, который публикует Заказ.
4. **Мастер** – Пользователь, который подаёт Предложения и выполняет работы. Мастером может быть предприниматель или физическое лицо, не ведущее хозяйственную деятельность.
5. **Заказ** – описание работ, которые Клиент хочет поручить. Один Заказ может включать несколько работ.
6. **Предложение** – предложение Мастера с его ценой за конкретную работу из Заказа.
7. **Договор** – работы из одного Заказа, поручённые одному Мастеру. Договор заключают между собой Клиент и Мастер в момент, когда Клиент выбирает Мастера. В одном Заказе может быть несколько Договоров с разными Мастерами.
8. **Минимальный выезд** – наименьшая сумма одного Договора (Часть 2, § 3).
9. **Счёт HandyCoin** – предоплаченный счёт Мастера в злотых, с которого мы списываем комиссию. HandyCoin – это название счёта, а не валюта и не платёжное средство.
0. **Комиссия** – вознаграждение Оператора за то, что он привёл стороны к заключению Договора. Её платит Мастер.
1. **Потребитель** – физическое лицо, которое заключает договор, не связанный напрямую с его хозяйственной или профессиональной деятельностью (ст. 22¹ Гражданского кодекса Польши (Kodeks cywilny)). Нормы о потребителях мы применяем и к физическому лицу, ведущему индивидуальную деятельность, если договор не носит для него профессионального характера (ст. 385⁵ Гражданского кодекса и ст. 38а Закона о правах потребителя).

§ 3. Что Платформа делает, а чего не делает

1. Платформа соединяет Клиентов с Мастерами. В рамках услуг, оказываемых электронным путём, мы предоставляем:
 1. аккаунт Пользователя;
 2. публикацию Заказов и их показ Мастерам, которые работают в нужной категории и районе;
 3. подачу Предложений и выбор Мастера;
 4. сообщения между сторонами (Часть 3);
 5. отзывы (Часть 4);
 6. Счёт HandyCoin и пополнения (Часть 2);
 7. проверку Мастеров (Часть 6);
 8. инструменты на основе искусственного интеллекта: автоматический перевод текстов между сторонами, помощника, который помогает описать Заказ, и поиск контактных данных и особо охраняемых данных в текстах (страница Искусственный интеллект в HandyMan24 (<https://www.handyman24.eu/ru/iskusstvennyj-intellekt/>));
 9. форму «Помощь» и работу с обращениями.
2. **Оператор не является стороной Договора между Клиентом и Мастером.** Работы выполняет Мастер, за свой счёт и под свою ответственность. Мы не нанимаем Мастеров, не определяем, как и в какие часы им работать, и не устанавливаем их цены.
3. **Клиент платит Мастеру напрямую** – наличными или картой, если Мастер принимает оплату картой (Часть 2, § 7). Мы не принимаем и не храним деньги Клиента за работы и не передаём их Мастеру.
4. У каждого Предложения мы показываем, заявил ли Мастер, что он предприниматель. Мы опираемся на его заявление и на данные из реестров, если мы их проверили (Часть 6). **Если Мастер не предприниматель, к Договору с ним не применяются нормы о правах потребителя**, в том числе право отказаться от договора, заключённого дистанционно. Нормы Гражданского кодекса продолжают действовать, в том числе об ответственности за недостатки работы.
5. За свои услуги – работу Платформы, проверку в объёме, описанном в Части 6, рассмотрение обращений и споров – мы отвечаем на общих основаниях. Мы не отвечаем за то, как Мастер выполнил работу, и за обязательства сторон Договора друг перед другом, если только вред не вызван нашим собственным виновным действием или бездействием. Перед Потребителем мы не исключаем и не ограничиваем ответственность, которую исключать или ограничивать нельзя.
6. Для Клиента пользование Платформой бесплатно. Платные только услуги для Мастеров, описанные в Части 2.

§ 4. Технические требования

1. Вам нужно устройство с доступом в интернет и одно из следующего:
 1. современный браузер (Chrome, Safari, Firefox или Edge одной из двух последних версий) с включённым JavaScript и файлами cookie, необходимыми для входа;
 2. приложение HandyMan24 для iOS или Android в версии, которую поддерживает магазин приложений.
2. Также нужен действующий адрес e-mail. Мастеру нужен номер мобильного телефона, который он подтверждает кодом из SMS.
3. Пополнение Счёта HandyCoin проходит на сайте (в том числе открытом из приложения). В приложении мы ничего не продаём через магазин приложений.
4. Пользование интернетом связано с обычными угрозами (вредоносные программы, выдача себя за другого человека, перехват пароля). **Мы никогда не просим пароль, код из SMS или данные карты в сообщении, по e-mail или по телефону.**
5. Платформа использует функции и контент Google Карт: когда вы вводите адрес, подсказки приходят из сервиса Google Maps Platform. Использование функций и контента Google Карт регулируется действующими версиями Дополнительных условий использования Google Карт (https://maps.google.com/help/terms_maps/) и Политики конфиденциальности Google (<https://policies.google.com/privacy>).

§ 5. Аккаунт

1. Аккаунт может завести совершеннолетнее лицо с полной дееспособностью. Компании и другие организации действуют через лицо, уполномоченное их представлять.
2. Аккаунт создаётся по адресу e-mail и паролю, через аккаунт Google или по ссылке, отправленной на e-mail. Договор о ведении аккаунта мы заключаем на неопределённый срок в момент создания аккаунта.
3. Вы указываете правдивые данные и обновляете их, когда они меняются. У одного человека один аккаунт; второй аккаунт, созданный, чтобы обойти ограничения или блокировку, нарушает Правила (Часть 5).
4. Вы храните пароль в тайне и не даёте пользоваться аккаунтом другим. Если вы подозреваете, что кто-то захватил аккаунт, сразу сообщите об этом через «Помощь» (тема «Взломали аккаунт или списали деньги»).
5. Вы можете расторгнуть договор в любой момент, удалив аккаунт в настройках или на странице app.handyman24.eu/account/delete (<https://app.handyman24.eu/pl/account/delete>). Удаление происходит через 14 дней. В течение этого срока его можно отменить одной кнопкой, а мы отправляем письмо на адрес аккаунта. Аккаунт нельзя удалить, пока действует Договор, идёт спор, есть открытое обращение или на Счёте HandyCoin есть средства; Платформа покажет, что именно нужно закрыть. Что остаётся после удаления аккаунта и почему, описано в Политике конфиденциальности (<https://www.handyman24.eu/ru/polityka-prywatnosci-4/>).

§ 6. Правила для контента

1. Запрещено размещать на Платформе противоправный контент. В частности, нельзя публиковать и отправлять:
 1. контент, нарушающий закон, в том числе мошенничество, угрозы, призывы к насилию или ненависти;
 2. контент, нарушающий личные права, частную жизнь или авторские права других людей, в том числе чужие фотографии без согласия;
 3. заказы на незаконные работы или на работы, требующие допусков, которых у Мастера нет, если закон их требует;
 4. контент эротического, оскорбительного или вульгарного характера;
 5. персональные данные других людей без законного основания, в том числе номера PESEL (польский идентификационный номер физического лица) и данные о здоровье;
 6. рекламу и контент, не связанный с Заказом;
 7. вредоносные программы и ссылки на них.
2. Запреты, касающиеся контактов и обхода Платформы, содержит Часть 3, а касающиеся отзывов – Часть 4.
3. Публикуя контент, вы предоставляете нам неисключительную безвозмездную лицензию на его хранение, показ другой стороне, перевод и технические изменения (уменьшение фотографий, удаление метаданных, скрытие контактных данных) в объеме, необходимом для работы Платформы. Лицензия прекращается, когда контент удалён, кроме копий, которые мы обязаны хранить по закону или как доказательство в споре. Фотографии «до и после» мы показываем публично на странице Мастера только с явного согласия Клиента (Часть 4, § 5).

§ 7. Как мы модерируем контент

1. Мы проверяем контент тремя способами:
 1. **автоматически до сохранения** – система ищет номера телефонов, адреса e-mail и ссылки (скрывает их до выбора Мастера), а также особо охраняемые данные, например о здоровье (удаляет их без возможности восстановления); часть этого поиска выполняет модель искусственного интеллекта;
 2. **автоматически после сохранения фотографий** – система проверяет, нет ли на фото запрещённого контента и контактных данных;
 3. **вручную, человеком** – после жалобы Пользователя, по сигналу системы или по нашей инициативе.
2. Автоматика может скрыть или замаскировать фрагмент контента. **Решения об ограничении, приостановке и блокировке аккаунта принимает человек.** Единственное исключение – автоматическое начисление веса 1, описанное в Части 5, § 2.

3. Сообщить о незаконном контенте может любой человек, в том числе без аккаунта, – кнопкой «Пожаловаться» рядом с контентом или способом, описанным на странице Контакты и обращения (<https://www.handyman24.eu/ru/kontakty/>). Мы подтверждаем получение сообщения и сообщаем о решении.
4. Если мы удалим или ограничим ваш контент или аккаунт, мы сообщим обоснование: что мы сделали, на каком основании (номер пункта Правил в редакции, действовавшей в момент нарушения), было ли решение автоматическим и как его оспорить.
5. Если контент указывает на преступление, угрожающее жизни или безопасности людей, мы уведомляем компетентные органы.

§ 8. Претензии к Платформе

1. Претензию к нашим услугам (работе Платформы, Счёту HandyCoin, комиссии, решениям модерации) можно подать через «Помощь» или на адрес info@handyman24.eu. Напишите, чего она касается, и укажите номер Заказа, Договора или обращения, если он у вас есть.
2. Мы отвечаем в течение **14 дней** с получения претензии – по e-mail или во вкладке «Мои обращения».
3. Претензию к работе, выполненной Мастером, вы направляете Мастеру. Платформа помогает: кнопка «Оставить рекламацию» у завершённого Договора снова открывает переписку с Мастером и уведомляет обе стороны (Часть 1, § 8). Это не меняет того, кто отвечает за работу.
4. Если мы не удовлетворим претензию Потребителя полностью, в ответе (письмом, которое можно сохранить) мы сообщаем, согласны ли мы на внесудебное урегулирование спора (§ 9). Мы согласны на медиацию у воеводского инспектора Inspekcja Handlowa (Торговая инспекция).
5. Как оспорить ограничение аккаунта (обжалование), описано в Части 5, § 6.

§ 9. Споры вне суда

1. Потребитель может бесплатно обратиться за помощью к городскому или повятовому уполномоченному по правам потребителей или в потребительскую организацию (например, Federacja Konsumentów), а также обратиться к воеводскому инспектору Inspekcja Handlowa за медиацией или в постоянный потребительский третейский суд. Список таких органов ведёт Председатель UOKiK (Управление по защите конкуренции и потребителей) на сайте polubowne.uokik.gov.pl (<https://polubowne.uokik.gov.pl>). Участие в такой процедуре добровольно для обеих сторон.
2. Спор между Клиентом и Мастером о выполненной работе могут разрешить только они сами, суд или выбранный ими внесудебный орган. Спор на Платформе (Часть 1, § 8) решает вопросы Платформы – статус Договора и возврат комиссии, – а не требования сторон друг к другу.

§ 10. Платные услуги для Мастеров

1. Ставки комиссии, момент её списания, правила возврата и пополнения Счёта HandyCoin содержит Часть 2. Цены указаны в злотых и включают НДС (VAT), если он причитается.
2. На каждое пополнение мы выставляем фактуру в соответствии с законом.
3. Мастер, который является Потребителем, может **в течение 14 дней с пополнения** отказаться от договора пополнения без объяснения причин, отправив заявление через «Помощь» или на info@handyman24.eu (можно использовать образец формы (<https://www.handyman24.eu/ru/otkaz-ot-dogovora/>)). Тогда мы возвращаем неиспользованную часть пополнения в течение 14 дней тем же способом оплаты. Комиссия, списанная за Договор, заключённый по его явному требованию до истечения этого срока, при отказе не возвращается, потому что в этой части услуга оказана полностью.

§ 11. Расторжение и приостановка договора Оператором

1. Мы можем расторгнуть договор о ведении аккаунта с уведомлением за **30 дней**, указав обоснование. Уважительные причины расторжения: прекращение работы Платформы или её части, требование закона или решение органа власти, повторяющиеся нарушения Правил.
2. Без срока уведомления мы можем расторгнуть договор или заблокировать аккаунт только в случаях из Части 5, § 5 (в том числе доказанное мошенничество, поддельные документы, обход Платформы) или когда этого требует закон. Решение принимает человек, вы получаете обоснование и можете его обжаловать.
3. После расторжения договора неиспользованные средства от пополнений на Счёте HandyCoin мы возвращаем на счёт, указанный Мастером. Бонусы (Часть 2, § 6) не выплачиваются.

§ 12. Изменение Правил

1. Мы можем изменить Правила только по уважительным причинам. Это:
 1. изменение законодательства или решение суда либо органа власти, касающиеся Платформы;
 2. изменение ставок комиссии, бонусов или цен услуг для Мастеров;
 3. появление новой услуги или функции либо изменение или отмена существующей;
 4. новая угроза безопасности Пользователей или новый способ злоупотреблений, которому нужно противодействовать, в том числе новое основание для ограничения аккаунта;
 5. смена платёжного провайдера, хостинга или другой услуги, от которой зависит работа Платформы;
 6. начало работы в новой стране;
 7. передача ведения Платформы компании, в которой у Оператора есть доля, если она примет на себя все наши обязательства перед Пользователями;
 8. необходимость уточнить положения, которые оказались неясными, без изменения прав и обязанностей в ущерб Пользователям.
2. Об изменении мы сообщаем **не менее чем за 15 дней до вступления в силу**: письмом с новым текстом в PDF во вложении, в приложении и на странице «Что меняется», где изменения описаны простыми словами (было, стало, почему). Если изменение требует от Мастеров перестроить свою деятельность, срок будет дольше.
3. Если вы не согласны с изменением, вы можете до его вступления в силу удалить аккаунт или расторгнуть договор с немедленным эффектом, без каких-либо платежей. Пользование Платформой после дня вступления в силу означает согласие с новой редакцией.
4. Изменение не имеет обратной силы. Нарушение мы оцениваем по редакции Правил, действовавшей в день нарушения.
5. Чисто редакционные правки (опечатка, неработающая ссылка) мы отмечаем в истории редакций и не считаем изменением Правил.

§ 13. Заключительные положения

1. Обязательна польская редакция Правил. Украинская, русская и английская редакции – это переводы, которые мы публикуем в тот же день, чтобы текст было легче понять.
2. Применимое право – польское. Для Потребителя этот выбор не отменяет защиту, которую ему дают императивные нормы страны его обычного проживания.
3. Споры с Пользователями, которые не являются Потребителями, рассматривает суд по месту нахождения Оператора. Споры с Потребителями – суд, подсудность которого определяется по общим правилам.

4. Обработку персональных данных описывает Политика конфиденциальности (<https://www.handyman24.eu/ru/polityka-prywatnosci-4/>), а файлы cookie – Политика cookies (<https://www.handyman24.eu/ru/politika-cookies-prilozheniya/>). Эти документы информируют, ничего не запрещают и не служат основанием для ограничения аккаунта.
5. Справочные статьи на Платформе объясняют правила более простыми словами. Если справка и Правила расходятся, действуют Правила.