

Приложение 1 к Правилам HandyMan24. Заказы, сроки и отмена

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

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

§ 1. Заказ и Договор

1. Заказ может включать одну или несколько работ. На каждую работу Клиент выбирает Мастера отдельно. Работы, поручённые одному Мастеру, образуют один Договор.
2. Каждый Договор существует отдельно: отмена, спор или претензия по одному Договору не влияют на остальные Договоры из того же Заказа.
3. Статусы Заказа: **Черновик, Опубликован, Закрит без выбора, Отменён**. Статусы Договора: **Мастер выбран, В работе, Выполнен, Подтверждён, Отменён, Спор**.

§ 2. Публикация

1. Перед публикацией Клиент указывает: работы из каталога (или своё название работы), количество там, где его можно посчитать (например, квадратные метры – это поле обязательно; штуки и часы – приблизительно), адрес, желаемый срок, описание и фотографии, если Платформа их просит.
2. Клиент указывает также человека, который встретит Мастера на месте, – имя и номер телефона. Это может быть сам Клиент или кто-то другой, например сосед. Указывая данные другого человека, Клиент подтверждает, что у него есть согласие этого человека на передачу данных выбранному Мастеру и что он ознакомил его с [Политикой конфиденциальности](https://www.handyman24.eu/ru/polityka-prywatnosci-4/) (<https://www.handyman24.eu/ru/polityka-prywatnosci-4/>). Данные этого человека видит только выбранный Мастер и только до завершения Договора.
3. Пока Клиент не подтвердил адрес e-mail, Заказ сохранён, но Мастера его не видят. Он становится видимым после перехода по ссылке из письма; срок публикации отсчитывается с этого момента.
4. Для работ из каталога Клиент видит ориентировочный диапазон цены. Это подсказка, построенная на данных Платформы, а не цена Платформы и не предложение: цену каждой работы назначает Мастер в Предложении.
5. Текст Заказа проходит автоматическую проверку (Правила, § 7). Контактные данные в описании мы скрываем до выбора Мастера.
6. Мастер может пожаловаться на Заказ, если это не предложение работы, если это спам или если он касается чего-то запрещённого. Жалобу рассматривает человек.

§ 3. Срок публикации и изменения

1. Заказ виден Мастерам до даты, которая зависит от желаемого срока работ; Платформа показывает её рядом с Заказом. Перед окончанием срока мы напоминаем о нём, и Заказ можно один раз продлить.
2. Заказ, в котором за всё это время Клиент никого не выбрал, переходит в статус «Закрыт без выбора».
3. До выбора Мастера на конкретную работу Клиент может менять Заказ. Авторы Предложений получают уведомление только о существенных изменениях: объёма работ, адреса или района и срока. После изменения Предложения остаются в силе, а Мастер может отозвать своё.
4. Работу, на которую Мастер уже выбран, удалить из Заказа нельзя. Можно отменить Договор (§ 7).

§ 4. После выбора Мастера

1. После выбора стороны видят полные имена и номера телефонов друг друга и адрес работ. Время они согласуют в сообщениях Платформы или по телефону.
2. Если Мастер не пришёл в согласованное время, Клиент может сообщить об этом на Платформе. Сообщение рассматривает человек.
3. После завершения Договора (статус «Подтверждён» или «Отменён») номера телефонов и данные человека, встречающего Мастера, пропадают из вида сторон. Переписка на Платформе остаётся. Клиент может поручить тому же Мастеру следующую работу кнопкой «Заказать снова».

§ 5. Фотографии «до» и «после»

1. Мастер делает в приложении фотографию каждой работы до её начала и после окончания. Фотографии подтверждают выполнение работы: они пригодятся в споре и при претензии.
2. Фотографии видят стороны Договора и – в споре – наш сотрудник. Публично, на странице Мастера, мы показываем их только с явного согласия Клиента. Согласие можно отозвать в любой момент. Автоматическое подтверждение Договора (§ 6) согласием не является.
3. Отсутствие фотографии «до» из-за сбоя сети на месте само по себе не доказывает, что работа не выполнена.

§ 6. Изменение объёма, завершение и подтверждение

1. Если на месте выясняется, что работ больше или меньше, Мастер предлагает изменение на Платформе, а Клиент его принимает или отклоняет. Без согласия Клиента цена не меняется. Отклонить предложение – не нарушение.

2. Уменьшение объёма не снижает сумму Договора ниже Минимального выезда (Приложение 2, § 3).
3. Закончив, Мастер отмечает Договор как «Выполнен». Клиент подтверждает выполнение или сообщает о проблеме.
4. Если Клиент в течение **7 дней** не подтвердит работу и не откроет спор, Договор подтверждается автоматически. Мы напоминаем об этом до истечения срока.
Автоматическое подтверждение не лишает Клиента права на претензию из-за недостатков работы (§ 8).

§ 7. Отмена

1. **До выбора Мастера** Клиент отменяет Заказ целиком, без последствий. Авторы Предложений получают уведомление.
2. **После выбора Мастера** любая сторона может отменить Договор – целиком или в части работ. Отменяющий выбирает причину из списка (при варианте «Другое» добавляет комментарий) и подтверждает, что работа не выполнена и не будет выполнена этим Мастером. Другая сторона видит причину из списка; комментарий она не видит никогда.
3. Если после частичной отмены сумма работ падает ниже Минимального выезда, отменяется весь Договор.
4. Отменённые работы возвращаются в поиск в том же Заказе: Заказ снова видят Мастера, а действующие Предложения других Мастеров на эти работы снова в силе. Если до конца публикации осталось меньше 24 часов, мы её продлеваем.
5. Через несколько дней после отмены мы можем спросить Клиента, решена ли проблема. Отвечать не обязательно.
6. Когда отмена влияет на аккаунт (веса нарушений), описывает Приложение 5. Возврат комиссии после отмены описывает Приложение 2, § 5.

§ 8. Спор и претензия

1. **Спор** может открыть любая сторона с момента выбора Мастера до подтверждения Договора. Она выбирает причину из списка, описывает проблему и может добавить фотографии. Спор приостанавливает смену статуса этого Договора и возврат комиссии за него.
2. Спор рассматривает наш сотрудник на основании сообщений на Платформе, фотографий и объяснений сторон. Он решает, завершается ли Договор как «Подтверждён» или «Отменён», и получает ли Мастер возврат комиссии полностью, частично или не получает вовсе. Обоснование видят обе стороны. Решение можно оспорить через «Помощь»; повторно его рассматривает другой администратор, если у нас больше одного сотрудника, и всегда – с письменным обоснованием.

3. Решение по спору касается только вопросов Платформы. Оно не решает требования сторон друг к другу – они остаются в сфере гражданского права.
4. **Претензия** после подтверждения: Клиент подаёт её кнопкой «Оставить рекламацию» у завершённого Договора или через «Помощь». Переписка с Мастером открывается снова, обе стороны сразу получают уведомление, а дело видит наш сотрудник. Контактные данные повторно не раскрываются.
5. Претензия не перемещает через Платформу никаких денег: комиссия – это вознаграждение за то, что стороны пришли к Договору, а Клиент платил Мастеру напрямую. Права Клиента перед Мастером вытекают из закона (в частности, из норм об ответственности за недостатки работы (rękojmia)), и Платформа их не ограничивает.