

Контакти та звернення

Діє з: 26 Вересня 2026 · Версія: 2026-09-26

Юридичну силу має польська версія документа. Цей переклад допомагає її зрозуміти.

[Польська версія](#)

Дані оператора

підприємець **Oleksandr Chumakov**, що діє під фірмовою назвою **Oleksandr Chumakov**

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

NIP 5361994183 · REGON 542617070

Запис у CEIDG (Центральний реєстр та інформація про підприємницьку діяльність)

E-mail: info@handyman24.eu

Як з нами зв'язатися

Оберіть спосіб, який вам зручний. З іншого боку завжди відповідає людина, а не автомат.

- **Форма «Допомога»** в застосунку і на сайті – працює і без входу в акаунт. Оберіть тему, і справа одразу потрапить до потрібної людини. Можна додати до 3 скриншотів.
- **E-mail: info@handyman24.eu.**

Ми пишемо польською, українською, російською та англійською. Відповідь ви отримаєте на e-mail, а якщо маєте акаунт – також у вкладці «Мої звернення». Гарячої лінії з оператором ми не маємо. За номером +48 22 230 48 00 відповідає лише ШІ-асистент, який допомагає оформити Замовлення (Політика конфіденційності, пункт 14). Питання щодо акаунта і звернення ми вирішуємо письмово.

Термінові справи – погрози, небезпечна ситуація на місці роботи, злам акаунта – позначте у формі відповідною темою. Такі звернення ми перевіряємо щодня, також у вихідні. Якщо хтось у небезпеці, спершу дзвоніть на 112.

Для органів влади та Європейської комісії

Контактний пункт у розумінні ст. 11 Акта про цифрові послуги (DSA): info@handyman24.eu. Ми спілкуємося польською та англійською.

Повідомте про незаконний контент

Будь-хто – зокрема особа без акаунта – може повідомити про контент на Платформі, який вважає незаконним (ст. 16 DSA): Замовлення, Пропозицію, повідомлення, відгук, фото або профіль.

Як повідомити: кнопкою «Поскаржитися» біля контенту або листом на info@handyman24.eu з темою «Скарга на контент». Вкажіть:

1. чому ви вважаєте контент незаконним;
2. де саме він розміщений – посилання або номер Замовлення, Договору чи відгуку;
3. своє ім'я та прізвище і адресу e-mail (їх можна не вказувати, якщо ви повідомляєте про контент, пов'язаний із сексуальним насильством над дітьми);
4. заяву, що ви повідомляєте добросовісно і що інформація, наскільки вам відомо, правдива і повна.

Що далі:

- ми одразу підтверджуємо отримання повідомлення;
- повідомлення розглядає людина; явно незаконний контент і контент, що загрожує безпеці, – протягом 24 годин, решту зазвичай протягом 72 годин;
- ми повідомляємо вам про рішення і про те, чи використовували ми для нього автоматизовані інструменти;
- автор контенту отримує обґрунтування рішення і може його оскаржити.

Якщо контент вказує на злочин, що загрожує життю або безпеці, ми повідомляємо поліцію або прокуратуру.

Правила, що діють на Платформі, і порядок модерації описують [Правила платформи](https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/) (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/>), § 6–7.

Рекламації

Рекламацію щодо Платформи (акаунта, Рахунку HandyCoin, комісії, рішень модерації) можна подати через «Допомогу» або e-mail. Ми відповідаємо протягом 14 днів. Рекламацію щодо роботи, виконаної Майстром, ви подаєте Майстрові, а допоможе вам у цьому кнопка «Залишити рекламацію» біля завершеного Договору. Докладніше: [Правила платформи](https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/) (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/>), § 8.

Позасудове вирішення спорів

Споживач може скористатися допомогою міського або повітового уповноваженого з прав споживачів, воєводського інспектора Inspekcja Handlowa (Торговельна інспекція) або постійного споживчого третейського суду. Перелік таких органів є на сайті polubowne.uokik.gov.pl (<https://polubowne.uokik.gov.pl>).

Нагляд

Нагляд за дотриманням Акта про цифрові послуги в Польщі здійснює координатор з питань цифрових послуг. Захистом персональних даних опікується Голова Управління з захисту персональних даних (Prezes UODO), а правами споживачів – Голова Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів (Prezes UOKiK).