Політика конфіденційності HandyMan24

Діє з: 3 Листопада 2026 · Версія: 2026-11-03

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

Тут ми описуємо, які дані про вас збираємо, для чого, як довго їх зберігаємо, кому передаємо і які у вас права. Цей документ має інформаційний характер (ст. 13 і 14 RODO (GDPR)). Він не є договором, і вам не треба нічого в ньому «приймати».

1. Хто є адміністратором даних

Адміністратором ваших даних є підприємець **Oleksandr Chumakov**, що діє під фірмовою назвою **Oleksandr Chumakov**, ul. Zbigniewa Herberta 37 lok. 2, 05-120 Legionowo, NIP (податковий номер) 5361994183, REGON (статистичний номер) 542617070 (далі «ми»).

З питань персональних даних пишіть на **info@handyman24.eu** (у темі: «Персональні дані») або через форму «Допомога». Ми не призначали інспектора із захисту даних, бо закон цього від нас не вимагає.

2. Звідки ми маємо дані

- **Від вас**: коли ви створюєте акаунт, публікуєте Замовлення, подаєте Пропозицію, пишете повідомлення, проходите перевірку або пишете нам.
- **З вашого пристрою**: IP-адреса, тип пристрою і браузера, версія застосунку, ідентифікатор пристрою для безпечного входу (докладніше – у Політиці cookies (https://www.handyman24.eu/uk/polityka-cookies-zastosunku/)).
- **Від інших Користувачів**: Клієнт вказує ім'я і телефон особи, яка зустріне Майстра на місці. Якщо ця особа – ви, ваші дані ми отримали від Клієнта (докладніше – у пункті 5).
- **З публічних реєстрів**: під час перевірки компанії ми перевіряємо CEIDG або KRS, REGON (GUS) і перелік платників ПДВ; для повноважень – відповідний професійний реєстр.
- **Від Google**: якщо ви входите через акаунт Google: ім'я, адресу e-mail і фото профілю. Коли ви вводите адресу – підказки адрес, з яких ви вибираєте свою.
- **Від Stripe**: статус платежу, а щодо Майстра, який приймає оплату карткою, – статус його акаунта в Stripe.

3. Для чого ми обробляємо дані, на якій підставі і як довго

«Договір» означає ст. 6 п. 1 літ. b RODO (виконання договору з вами або дії до його укладення), «юридичний обов'язок» – літ. c, «законний інтерес» – літ. f, «згода» – літ. a.

Мета	Дані	Підстава	Як довго
Підказки адреси під час введення (Замовлення, збережені адреси, зона роботи Майстра)	текст адреси, який ви вводите	договір	введений текст і підказки не зберігаємо; вибрану адресу зберігаємо разом із Замовленням або у ваших адресах
Акаунт і вхід	ім'я, e-mail, телефон, пароль (лише як хеш), мова, країна, пристрої і сесії	договір	до видалення акаунта (видалення відбувається через 14 днів після запиту)
Безпека акаунта: розпізнавання нового пристрою, попередження «Це не я», захист від ботів під час реєстрації, входу, запиту коду із SMS і публікації Замовлення	ідентифікатор пристрою, IP, сигнали браузера	законний інтерес (захист акаунтів і Платформи)	ідентифікатор пристрою – до 400 днів; записи входів – 12 місяців
Замовлення, Пропозиції і Договори: показ Замовлення Майстрам, вибір, статуси, спір	опис робіт, фото, адреса та її координати, строк, ціни, статуси	договір	протягом строку позовної давності, не довше ніж 6 років від завершення Замовлення

Мета	Дані	Підстава	Як довго
Повідомлення між сторонами	зміст повідомлень і вкладення, оригінали прихованих контактних даних	договір; законний інтерес (доказ у спорі, протидія обходу Платформи)	як вище; після видалення акаунта повідомлення залишаються у співрозмовника без вашого імені
Фото «до» і «після»	фото інтер'єрів, дата і місце зйомки (з метаданих, які ми потім видаляємо з файлу)	договір; законний інтерес (доказ виконання роботи)	як Замовлення
Публічна сторінка Майстра і фото «до і після» на ній	ім'я і перша літера прізвища або назва компанії, фото, місто, територія, послуги, відгуки	згода Майстра; згода Клієнта на показ фото його інтер'єру	до відкликання згоди або видалення акаунта
Відгуки й оцінки	оцінка, коментар, фото, зв'язок із Договором	договір; законний інтерес (достовірні відгуки для інших)	доки існує профіль особи, яку оцінили; після видалення акаунта автора відгук залишається без його імені
Перевірка Майстра	дані з документа, що посвідчує особу, фото обличчя, PESEL (польський ідентифікаційний номер), дані з реєстрів, повноваження	договір; юридичний обов'язок (DAC7); згода на публічну позначку повноважень	скан документа – 30 днів після рішення; результат перевірки – до видалення акаунта

Мета	Дані	Підстава	Як довго
Податкові обов’язки DAC7	ім’я та прізвище або назва компанії, адреса, PESEL або NIP, дата народження, номер платника ПДВ, номер у реєстрі (компанії), номер рахунку, суми винагороди і комісій за кварталами	юридичний обов’язок (розділ IIIA Закону про обмін податковою інформацією з іншими державами)	5 років від кінця року, у якому сплив строк подання інформації
Рахунок HandyCoin, комісії, фактури	суми, історія рахунку, ідентифікатори платежів, дані для фактури, NIP	договір; юридичний обов’язок (ПДВ, бухгалтерський облік, KSeF (Національна система електронних фактур))	5 років від кінця року, у якому виник податковий обов’язок
Особа, яка зустрічає Майстра	ім’я, телефон	законний інтерес Клієнта і наш (щоб Майстер міг потрапити на місце)	у Замовленні – до завершення Договору видимі для Майстра, потім приховані; у книзі контактів Клієнта – доки Клієнт їх не видалить

Мета	Дані	Підстава	Як довго
Модерація контенту: приховування контактних даних, видалення даних особливої категорії, перевірка фото	текст і фото на момент збереження	законний інтерес; захист даних (ст. 32 RODO)	дані особливої категорії (наприклад, про здоров'я) ми видаляємо одразу і **ніде не зберігаємо**; оригінал прихованого контакту – як повідомлення
Переклад текстів	зміст Замовлення, Пропозиції, повідомлень	договір (не розуміючи тексту, укласти Договір неможливо)	переклад – не довше, ніж оригінальний текст
Асистент опису Замовлення	ваші повідомлення асистентові, фото, адреса, обрані роботи	договір (дії на вашу вимогу до публікації)	зміст розмови – 180 днів (покращення точності та з'ясування спорів щодо оцінки вартості); фото – як Замовлення
Протидія зловживанням: фальшиві відгуки, змова, обхід Платформи, повернення заблокованих осіб	історія порушень, порівняння ідентифікаторів сторін Договору (NIP, рахунок, номер документа, телефон, пристрій) без запису значень, хеші (hash) PESEL і телефону заблокованих осіб	законний інтерес	ваги порушень – 180 днів; хеші заблокованих осіб – 6 років від блокування

Мета	Дані	Підстава	Як довго
Звернення, рекламації, спори, скарги на контент (DSA)	зміст, вкладення, листування, рішення	договір; юридичний обов’язок (DSA)	365 днів від закриття справи
Сповіщення про хід Замовлення (e-mail, push, SMS, у застосунку)	адреса, зміст, статус доставки	договір	зміст – 30 днів; факт надсилання – 12 місяців, потім без зв’язку з вами
Маркетингові повідомлення	e-mail, телефон, історія згод	згода (ст. 398 Закону про електронні комунікації)	до відкликання згоди; запис про згоду і її відкликання – довше, як доказ
Статистика роботи Платформи	події без змісту полів, пов’язані з псевдонімним ідентифікатором	законний інтерес (покращення Платформи)	сирі події – 90 днів; потім лише зведені дані без можливості встановити особу
Історія дій в акаунті та журнал доступу працівників	дії в акаунті, хто з нашого боку і коли переглядав дані	законний інтерес; обов’язок доводити відповідність (ст. 5 п. 2 і ст. 32 RODO)	12 місяців; після видалення акаунта – без зв’язку з вами
Доказ прийняття Правил платформи	дата, версії документів, мова, платформа, IP	законний інтерес (доказ укладення договору)	6 років; після видалення акаунта – без зв’язку з акаунтом

Мета	Дані	Підстава	Як довго
Діагностика помилок	технічний опис помилки, іноді фрагмент даних з екрана, на якому вона сталася (персональні дані ми намагаємося вирізати перед надсиланням)	законний інтерес (виправлення помилок)	90 днів
Партнерська програма: заявка і співпраця	компанія, NIP, ім'я та прізвище, e-mail і телефон (якщо вказано) контактної особи, сайт або профіль, опис джерел трафіку, дані з реєстру платників VAT, хеш IP-адреси	договір (дії на ваш запит до його укладення); законний інтерес (зв'язок з людиною, яка діє від імені Партнера, захист від зловживань)	відхилена заявка – 12 місяців; прийнята – до завершення участі в програмі, потім протягом строку позовної давності
Захист і пред'явлення вимог	дані, потрібні в конкретній справі	законний інтерес	до завершення справи

Коли триває спір, рекламація або провадження органу, ми призупиняємо видалення даних, потрібних у цій справі.

4. Чи мусите ви надавати дані

Дані, позначені у формах як обов'язкові, потрібні для створення акаунта, публікації Замовлення або подання Пропозиції – без них ми не укладемо договору. Дані для DAC7 Майстер зобов'язаний надати в силу закону; якщо він їх не надасть, через 60 днів ми призупиняємо можливість подавати Пропозиції. Згоди (маркетинг, публічна сторінка, фото «до і після») добровільні й не впливають на користування Платформою.

5. Інформація для особи, яка зустрічає Майстра

Якщо Клієнт указав вас як особу, яка зустріне Майстра: ваше ім’я і номер телефону ми маємо від Клієнта. Ми передаємо їх лише Майстрові, обраному для цього Замовлення, і лише до завершення роботи. Клієнт також може зберегти ваші дані у своїй книзі контактів, щоб використати їх для наступних Замовлень. Ви маєте всі права з пункту 9, зокрема право на заперечення, – напишіть нам, і ми видалимо ваші дані з книги Клієнта.

6. Кому ми передаємо дані

Іншим Користувачам – лише стільки, скільки потрібно:

- Майстри бачать Замовлення без вашого прізвища і телефону, а адресу – лише як район і приблизну відстань; повні дані бачить лише обраний Майстер.
- Клієнт бачить біля Пропозиції ім’я і першу літеру прізвища Майстра, його фото, оцінку, рівень перевірки і позначки; повне ім’я, прізвище і телефон – після вибору.

Нашим постачальникам (обробникам, що діють за нашим дорученням на підставі договору доручення обробки):

Постачальник	Що робить	Де
Hetzner Online GmbH	сервери і база даних	Німеччина
Amazon Web Services EMEA SARL	зберігання фото і файлів (S3), зокрема записів розмов із телефонної лінії (пункт 14), надсилання e-mail (SES), доставка публічних фото (CloudFront)	Франкфурт; публічні файли також через периферійні сервери поза ЄС
Cloudflare, Inc.	захист від атак, швидше завантаження сторінок, перевірка «чи ви людина» (Turnstile)	глобальна мережа, зокрема США
Functional Software, Inc. (Sentry)	збирання звітів про помилки	регіон ЄС (Німеччина)

Постачальник	Що робить	Де
Twilio Ireland Limited	надсилання кодів SMS і SMS про термінові замовлення; дзвінки на телефонну лінію із ШІ-асистентом і розпізнавання мовлення (пункт 14)	Ірландія; дані про акаунт і дзвінки (наприклад, номер, час) також у США
Anthropic PBC	моделі штучного інтелекту: переклад, виявлення контактних даних і даних особливої категорії, асистент опису Замовлення, асистент на телефонній лінії (пункт 14) (дані не використовуються для навчання моделей)	США
ElevenLabs (субпідрядник Twilio)	голос асистента на телефонній лінії (пункт 14)	США
Zadarma	номер телефонної лінії із ШІ-асистентом (пункт 14)	ЄС (Болгарія, Іспанія), Велика Британія, США
Geoapify GmbH	перетворення адреси на координати і карта (через наш сервер, без вашого IP)	Німеччина
Apple Inc., Google LLC	доставка push-сповіщень на телефон	США

Фото ми перевіряємо на заборонений контент інструментом, запущеним на наших серверах, – ми не надсилаємо їх сторонній компанії.

Самостійним адміністраторам:

- **Stripe Payments Europe, Ltd.** (Ірландія) – обробка платежів за поповнення і платежів карткою на користь Майстрів. Stripe обробляє дані картки і дані з перевірки Майстра за власними правилами: stripe.com/pl/privacy (https://stripe.com/pl/privacy). Даних картки ми не бачимо.
- **Google**: якщо ви входите через акаунт Google.

- **Google (Карти Google, Google Maps Platform)** – підказки адреси, коли ви її вводите. У Google надсилаємо лише текст адреси, який ви вводите, через наш сервер: без вашої IP-адреси, імені й даних акаунта. Google обробляє ці дані як самостійний адміністратор на умовах Політики конфіденційності Google (https://policies.google.com/privacy).
- **Головне управління геодезії та картографії** (Główny Urząd Geodezji i Kartografii, державний реєстр адрес) – за ним визначаємо координати вибраної адреси. Надсилаємо лише адресу, без даних про вас.
- **Szef Krajowej Administracji Skarbowej (Голова Національної податкової адміністрації Польщі)**: дані DAC7, а через KSeF – фактури.
- **Суди, поліція, прокуратура та інші органи**: коли вони вимагають даних на підставі закону.

7. Передача даних за межі Європейської економічної зони

Частина постачальників працює в США або через сервери за межами ЄЕЗ. Підстави передачі:

- **Cloudflare, Stripe, Apple, Google**: рішення Європейської комісії про належний рівень захисту (EU-U.S. Data Privacy Framework), бо ці компанії в ньому сертифіковані, а додатково – стандартні договірні положення;
- **Anthropic**: стандартні договірні положення, затверджені Європейською комісією (ст. 46 п. 2 літ. c RODO), і оцінка наслідків передачі; до моделі ми надсилаємо лише те, чого потребує конкретне завдання, без імені, e-mail і телефону з вашого акаунта.
- **Twilio** (зокрема для його субпідрядника ElevenLabs): рішення Європейської комісії (EU-U.S. Data Privacy Framework, Twilio Inc. у ньому сертифікована), обов'язкові корпоративні правила Twilio, а додатково – стандартні договірні положення;
- **Zadarma**: до Великої Британії – рішення Європейської комісії про належний рівень захисту; до компанії Zadarma у США дані можуть потрапити лише на підставі стандартних договірних положень (ст. 46 п. 2 літ. c RODO).

Копію цих запобіжних заходів можна отримати, написавши нам.

8. Автоматизовані рішення і штучний інтелект

Ми не ухвалюємо щодо вас рішень виключно автоматизовано, які мають для вас юридичні наслідки або подібним чином істотно на вас впливають (ст. 22 RODO). Автоматично працюють лише:

- приховування контактних даних і видалення даних особливої категорії в текстах (це можна оскаржити, приховування контакту скасовує людина);
- нарахування найнижчої ваги порушення, коли ви самі вказуєте причину скасування на своєму боці (Частина 5 Правил платформи);

- порядок Пропозицій і Замовлень за параметрами, описаними на сторінці Порядок показу (https://www.handyman24.eu/uk/poriadok-pokazu/).

Обмеження акаунта, відмову в перевірці і блокування завжди затверджує людина.

Для чого ми використовуємо штучний інтелект

Ми використовуємо моделі штучного інтелекту (постачальник: Anthropic, модель Claude) для кількох конкретних завдань. Правило одне: **модель щось пропонує або позначає, а вирішує людина або просте правило.**

Завдання	Що робить модель	Як ви це бачите
Переклад	перекладає опис Замовлення, коментар до Пропозиції і повідомлення мовою одержувача	переклад позначено, а поруч завжди видно оригінал; у разі розбіжностей обов'язковим є оригінал
Асистент опису Замовлення	розпитує про деталі й пропонує, які роботи з каталогу обрати і як описати Замовлення	асистент представляється як ШІ; сам нічого не публікує – текст затверджуєте ви
Виявлення контактних даних	вказує в тексті номери телефонів, e-mail і месенджери, які ми приховуємо до вибору Майстра	ви бачите позначку на місці прихованого фрагмента; це можна оскаржити
Виявлення даних особливої категорії	вказує інформацію, наприклад про здоров'я чи віросповідання, яку ми видаляємо до збереження тексту	ви бачите повідомлення, що частину тексту не збережено
Асистент на телефонній лінії	розмовляє з тим, хто телефонує, готує чернетку Замовлення або розповідає Майстрові про роботу з HandyMan24	у першому реченні каже, що він ШІ-асистент; Замовлення публікуєте ви (пункт 14)

Чого ШІ не робить

- не оцінює Майстрів і не визначає порядку Пропозицій чи Замовлень;
- не розподіляє замовлення;

- не приймає й не відхиляє кандидатів у Майстри;
- не вирішує щодо обмеження чи блокування акаунта;
- не перевіряє особу і не порівнює обличчя з документом.

Ваші дані

До моделі потрапляє лише те, чого потребує конкретне завдання: текст для перекладу чи перевірки, а в асистенті – ваші повідомлення, фото і адреса Замовлення; на телефонній лінії – текст розмови (пункт 14). Ми не надсилаємо імені, e-mail чи телефону з вашого акаунта. Постачальник не використовує ці дані для навчання моделей. Він автоматично видаляє їх протягом 30 днів. Довше, до 2 років, він зберігає лише запити, які його системи безпеки визнали порушенням правил користування послугою. Постачальник працює в США – підстави передачі описано в пункті 7.

Коли ШІ помиляється

Переклад може бути неточним – якщо маєте сумніви, перепитайте другу сторону. Про помилкове приховування тексту повідомте через «Допомогу», і працівник це перевірить.

9. Ваші права

Ви маєте право:

- на доступ до своїх даних і отримання їх копії;
- на виправлення даних;
- на видалення даних («право бути забутим») – найпростіше видалити акаунт;
- на обмеження обробки;
- на перенесення даних, які ви нам надали, у машиночитному форматі;
- на **заперечення** проти обробки на підставі законного інтересу – тоді ми припинимо обробку, хіба що доведемо вагомі підстави або дані потрібні для вимог;
- відкликати згоду будь-коли (це не впливає на те, що ми зробили до відкликання) – у налаштуваннях акаунта або написавши нам;
- подати скаргу **Голові Управління з захисту персональних даних (Prezes UODO)**, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, uodo.gov.pl (https://uodo.gov.pl).

На запит ми відповідаємо протягом місяця. Ми можемо попросити підтвердити особу, щоб не видати дані сторонній людині.

10. Видалення акаунта – що залишається

Після видалення акаунта ми стираємо ім'я, e-mail, телефон, фото і книгу контактів. Замовлення, повідомлення і відгуки залишаються в другої сторони, але без ваших даних («Користувача видалено»). Довше, з причин, описаних у таблиці в пункті 3, залишаються: бухгалтерські документи і дані DAC7, доказ прийняття Правил платформи, журнал дій без зв'язку з вами, а також – якщо вас заблокували за серйозне порушення – хеші ідентифікаторів, які не дають створити новий акаунт.

11. Безпека

З'єднання шифруються. PESEL та інші чутливі дані ми зберігаємо в зашифрованому вигляді. Доступ працівників обмежений потребами конкретної справи і записується в журнал, копія якого потрапляє до зовнішнього архіву без можливості змін. З метаданих фото ми видаляємо геолокацію, перш ніж їх побачить будь-хто інший. Про порушення захисту даних, яке може становити для вас загрозу, ми повідомимо вас без зайвої затримки.

12. Діти

Платформа призначена для повнолітніх. Ми свідомо не збираємо даних дітей.

13. Зміни

Коли ми змінимо цю політику, ми опублікуємо нову версію з датою, а про істотні зміни повідомимо e-mail або в застосунку. Попередні версії – в архіві (https://www.handyman24.eu/polityka-prywatnosci/archiwum/).

14. Телефонна лінія із ШІ-асистентом

За номером **+48 22 230 48 00** цілодобово відповідає ШІ-асистент, тобто програма на основі штучного інтелекту. Він допомагає оформити Замовлення на послугу. Якщо телефонує Майстер, асистент розповідає про роботу з HandyMan24 і надсилає посилання на реєстрацію.

Уже в першому реченні асистент каже, що він ШІ-асистент і що розмова записується. Хочете без ШІ і без запису? Залиште Замовлення в застосунку HandyMan24. Голосової розмови там немає.

Що ми зберігаємо і як довго

Дані	Як довго
запис голосу	90 днів

Дані	Як довго
текст розмови	якщо ви відкрили посилання на чернетку – 180 днів, як розмова з асистентом опису Замовлення (пункт 3); якщо посилання не відкрили – видаляємо разом із чернеткою через 30 днів
номер телефону, час і тривалість дзвінка	стільки ж, скільки текст розмови; потім залишається лише запис про дзвінок без номера. Якщо дзвінок ми не обслужили (наприклад, з прихованого номера), номер не зберігаємо
чернетка Замовлення, посилання на яку не відкрили, разом із номером телефону	30 днів

Навіщо і на якій підставі

Підстава – наш законний інтерес (ст. 6 п. 1 літ. f RODO). Цей інтерес полягає в тому, щоб:

- прийняти Замовлення, про яке ви просите в розмові;
- мати запис розмови, якщо виникне спір щодо Замовлення;
- перевіряти, чи правильно працює асистент;
- стежити за обмеженнями лінії (нижче), щоб її ніхто не блокував.

Без номера телефону лінія не працює. Дзвінки з прихованого номера ми не обслуговуємо.

Асистент не ухвалює рішень щодо людей

Асистент не оцінює Клієнтів і Майстрів. Він не приймає й не відхиляє кандидатів. Замовлення публікуєте ви, відкривши посилання. Рішень, ухвалених виключно автоматично в розумінні ст. 22 RODO, тут немає (пункт 8).

SMS після розмови

SMS ми надсилаємо, лише якщо на запитання асистента ви скажете в розмові «так». Запитання і ваша відповідь залишаються в тексті розмови.

- **Клієнт** отримує одне посилання на чернетку Замовлення, воно дійсне 72 години. Якщо посилання не відкриють, ми надішлемо не більше одного нагадування.

- **Майстер** отримує посилання на реєстрацію.

Реклами в цих SMS немає. Згоду можна відкликати, написавши нам (пункт 1).

Обмеження лінії

- Дзвінки з прихованого номера і з номерів не з Польщі (без коду +48) не обслуговуються.
- З одного номера можна зателефонувати не більше 5 разів на добу.
- Одна розмова триває не більше 15 хвилин.

Хто обробляє дані розмови

За нашим дорученням: Twilio (з'єднання і розпізнавання мовлення, а через свого субпідрядника ElevenLabs – голос асистента), Amazon Web Services (зберігання записів у Франкфурті), Anthropic (мовна модель) і Zadarma (номер телефону). Де вони працюють і на якій підставі дані передаються за межі Європейської економічної зони, описано в пунктах 6 і 7.

Ваші права

Ви маєте всі права з пункту 9. Щодо розмов з асистентом найчастіше потрібно:

- отримати **копію запису** і тексту розмови;
- видалити дані;
- подати **заперечення** (ст. 21 RODO) – тоді ми припинимо обробляти дані розмови, якщо не доведемо вагомих законних підстав або якщо дані не потрібні для претензій;
- подати скаргу Голові Управління з захисту персональних даних (Prezes UODO).

Напишіть через форму допомоги в застосунку або на **info@handyman24.eu**. Вкажіть номер телефону і приблизний час розмови.