

Правила платформи HandyMan24

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

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

[Польська версія](#)

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

Правила платформи складаються з цього документа і ще шести частин. Ці частини так само обов'язкові:

- Частина 1. Замовлення, строки та скасування (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/dodatok-1/>)
- Частина 2. Пропозиції, комісія та повернення (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/dodatok-2/>)
- Частина 3. Повідомлення та контактні дані (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/dodatok-3/>)
- Частина 4. Відгуки (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/dodatok-4/>)
- Частина 5. Порушення та їхні наслідки (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/dodatok-5/>)
- Частина 6. Перевірка, рівні та повноваження (<https://www.handyman24.eu/uk/pravyla-servisu/dodatok-6/>)

Кожен пункт має постійний номер (наприклад, R-4-2 – це § 4 п. 2 цього документа, Z5-3-1 – Частина 5, § 3 п. 1). Номер, одного разу опублікований, більше не використовується для іншого змісту.

Правила платформи можна будь-коли завантажити в PDF, роздрукувати і зберегти.

§ 1. Хто ми

1. Платформу HandyMan24 веде 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, внесений до CEIDG (Центральний реєстр та інформація про підприємницьку діяльність) (далі: **Оператор, «МИ»**).

2. Зв'язок з нами: info@handyman24.eu і форма «Допомога» в застосунку та на сайті app.handyman24.eu (<https://app.handyman24.eu>). Форма працює і без входу в акаунт. Докладніше – на сторінці [Контакти та звернення](https://www.handyman24.eu/uk/kontakty-uk/) (<https://www.handyman24.eu/uk/kontakty-uk/>).
3. Платформа працює за адресами handyman24.eu і app.handyman24.eu, а також у мобільному застосунку HandyMan24 для iOS і Android.

§ 2. Словник

1. **Платформа** – інтернет-сервіс і мобільний застосунок HandyMan24.
2. **Користувач** – особа, яка має акаунт на Платформі. Один акаунт може діяти в ролі Клієнта, Майстра або в обох.
3. **Клієнт** – Користувач, який публікує Замовлення.
4. **Майстер** – Користувач, який подає Пропозиції і виконує роботи. Майстром може бути підприємець або фізична особа, яка не веде підприємницької діяльності.
5. **Замовлення** – опис робіт, які Клієнт хоче доручити. Одне Замовлення може охоплювати кілька робіт.
6. **Пропозиція** – пропозиція Майстра з його ціною за конкретну роботу із Замовлення.
7. **Договір** – роботи з одного Замовлення, доручені одному Майстрові. Договір укладають між собою Клієнт і Майстер у момент, коли Клієнт обирає Майстра. Одне Замовлення може охоплювати кілька Договорів з різними Майстрами.
8. **Мінімальний виїзд** – найменша сума одного Договору (Частина 2, § 3).
9. **Рахунок HandyCoin** – передплачений рахунок Майстра, який ведеться в злотих і з якого ми списуємо комісію. HandyCoin – це назва рахунку, а не валюта і не платіжний засіб.
0. **Комісія** – винагорода Оператора за сприяння укладенню Договору, яку платить Майстер.
1. **Споживач** – фізична особа, яка укладає договір, не пов'язаний безпосередньо з її підприємницькою або професійною діяльністю (ст. 22¹ Цивільного кодексу Польщі – Kodeks cywilny). Норми про споживачів ми застосовуємо також до фізичної особи, яка веде одноосібну підприємницьку діяльність, якщо договір не має для неї професійного характеру (ст. 385⁵ Цивільного кодексу і ст. 38а Закону про права споживачів).

§ 3. Що робить Платформа, а чого не робить

1. Платформа з'єднує Клієнтів з Майстрами. У межах послуг, що надаються електронними засобами, ми надаємо:
 1. акаунт Користувача;
 2. публікацію Замовлень і їх показ Майстрам, які працюють у відповідній категорії та місцевості;
 3. подання Пропозицій і вибір Майстра;
 4. повідомлення між сторонами (Частина 3);
 5. відгуки (Частина 4);
 6. Рахунок HandyCoin і поповнення (Частина 2);
 7. перевірку Майстрів (Частина 6);
 8. інструменти на основі штучного інтелекту: автоматичний переклад текстів між сторонами, асистента, який допомагає описати Замовлення, а також виявлення контактних даних і даних особливої категорії в текстах (сторінка Штучний інтелект у HandyMan24 (<https://www.handyman24.eu/uk/shtuchnyi-intelekt/>));
 9. форму «Допомога» і розгляд звернень.
2. **Оператор не є стороною Договору між Клієнтом і Майстром.** Роботи виконує Майстер, за власний рахунок і на власну відповідальність. Ми не наймаємо Майстрів, не визначаємо їм спосіб роботи чи години і не встановлюємо їхні ціни.
3. **Клієнт платить Майстрові напряму** – готівкою або картою, якщо Майстер приймає оплату картою (Частина 2, § 7). Ми не приймаємо і не зберігаємо гроші Клієнта за роботи і не передаємо їх Майстрові.
4. Біля кожної Пропозиції ми показуємо, чи заявив Майстер, що він підприємець. Ми спираємося на його заяву і дані з реєстрів, якщо ми їх перевірили (Частина 6). **Якщо Майстер не є підприємцем, до Договору з ним не застосовуються норми про права споживачів**, зокрема право відмовитися від договору, укладеного на відстані. Норми Цивільного кодексу діють і далі, зокрема щодо відповідальності за недоліки виконаної роботи.
5. За свої послуги – роботу Платформи, перевірку в обсязі, описаному в Частині 6, розгляд звернень і спорів – ми відповідаємо на загальних засадах. Ми не відповідаємо за те, як Майстер виконав роботу, ані за зобов'язання сторін Договору одна перед одною, хіба що шкода виникла з нашої власної винної дії або бездіяльності. Щодо Споживача ми не виключаємо і не обмежуємо відповідальності, яку виключати чи обмежувати заборонено.
6. Для Клієнта користування Платформою безкоштовне. Платні лише послуги для Майстрів, описані в Частині 2.

§ 4. Технічні вимоги

1. Вам потрібен пристрій з доступом до інтернету і одне з такого:
 1. актуальний браузер (Chrome, Safari, Firefox або Edge в одній з двох останніх версій) з увімкненим JavaScript і файлами cookie, необхідними для входу;
 2. застосунок HandyMan24 для iOS або Android у версії, яку підтримує магазин застосунків.
2. Також потрібна активна адреса e-mail. Майстрові потрібен номер мобільного телефону, який він підтверджує кодом із SMS.
3. Поповнення Рахунку HandyCoin відбувається на сайті (зокрема відкритому із застосунку). У застосунку ми нічого не продаємо через магазин застосунків.
4. Користування інтернетом пов'язане з типовими загрозами (шкідливе програмне забезпечення, видавання себе за інших, перехоплення пароля). **Ми ніколи не просимо пароль, код із SMS чи дані картки в повідомленні, e-mail або телефоном.**
5. Платформа використовує функції та контент Карт Google: коли ви вводите адресу, підказки надходять із сервісу Google Maps Platform. Використання функцій і контенту Карт Google регулюють чинні версії Додаткових умов використання Карт Google (https://maps.google.com/help/terms_maps/) та Політики конфіденційності Google (<https://policies.google.com/privacy>).

§ 5. Акаунт

1. Акаунт може створити повнолітня особа з повною дієздатністю. Компанії та інші організації діють через особу, уповноважену їх представляти.
2. Акаунт створюється за адресою e-mail і паролем, через акаунт Google або за посиланням, надісланим на e-mail. Договір про ведення акаунта ми укладаємо на невизначений строк у момент створення акаунта.
3. Ви вказуєте правдиві дані й оновлюєте їх, коли вони змінюються. Одна особа має один акаунт; другий акаунт, створений, щоб обійти обмеження або блокування, порушує Правила платформи (Частина 5).
4. Ви дбаєте про конфіденційність пароля і не надаєте акаунт іншим. Якщо підозрюєте, що хтось заволодів акаунтом, одразу повідомте про це через «Допомогу» (тема «Зламали акаунт»).
5. Ви можете будь-коли припинити договір, видаливши акаунт у налаштуваннях або на сторінці app.handyman24.eu/account/delete (<https://app.handyman24.eu/pl/account/delete>). Видалення відбувається через 14 днів. Протягом цього часу його можна скасувати однією кнопкою, а ми надсилаємо e-mail на адресу акаунта. Акаунт не можна видалити, поки триває Договір, спір, відкрите звернення або на Рахунку HandyCoin є кошти; Платформа покаже, що саме треба закрити. Що залишається після видалення акаунта і чому – описує Політика конфіденційності (<https://www.handyman24.eu/uk/polityka-prywatnosci-2/>).

§ 6. Правила щодо контенту

1. На Платформу заборонено передавати контент протиправного характеру. Зокрема, заборонено публікувати або надсилати:
 1. контент, що порушує закон, зокрема шахрайство, погрози, заклики до насильства чи ненависті;
 2. контент, що порушує особисті немайнові права, приватність або авторські права інших осіб, зокрема чужі фото без згоди;
 3. замовлення на незаконні роботи або роботи, що потребують дозволів, яких Майстер не має, якщо закон їх вимагає;
 4. контент еротичного, образливого чи вульгарного характеру;
 5. персональні дані інших осіб без підстави, зокрема номери PESEL (польський ідентифікаційний номер) і дані про здоров'я;
 6. рекламу і контент, не пов'язаний із Замовленням;
 7. шкідливе програмне забезпечення і посилання на нього.
2. Заборони щодо контактів і обходу Платформи містить Частина 3, а щодо відгуків – Частина 4.
3. Публікуючи контент, ви надаєте нам невиключну безоплатну ліцензію на його зберігання, показ другій стороні, переклад і технічні зміни (зменшення фото, видалення метаданих, приховування контактних даних) в обсязі, потрібному для роботи Платформи. Ліцензія припиняється, коли контент видалено, за винятком копій, які ми мусимо зберігати в силу закону або як доказ у спорі. Фото «до і після» ми показуємо публічно на сторінці Майстра лише за явною згодою Клієнта (Частина 4, § 5).

§ 7. Як ми модеруємо контент

1. Ми перевіряємо контент трьома способами:
 1. **автоматично перед збереженням** – система шукає номери телефонів, адреси e-mail і посилання (приховує їх до вибору Майстра), а також дані особливої категорії, наприклад про здоров'я (видаляє їх без можливості відновлення); частину цих пошуків виконує модель штучного інтелекту;
 2. **автоматично після збереження фото** – система перевіряє, чи немає на фото забороненого контенту і контактних даних;
 3. **людиною** – після скарги Користувача, після сигналу системи або з власної ініціативи.
2. Автоматика може приховати або замаскувати фрагмент контенту. **Рішення про обмеження акаунта, його призупинення і блокування ухвалює людина.** Єдиний виняток – автоматичне нарахування ваги 1, описане в Частині 5, § 2.

3. Повідомити про незаконний контент може будь-хто, зокрема особа без акаунта, – кнопкою «Поскаржитися» біля контенту або у спосіб, описаний на сторінці Контакти та звернення (<https://www.handyman24.eu/uk/kontakty-uk/>). Ми підтверджуємо отримання повідомлення й інформуємо про рішення.
4. Якщо ми видалимо або обмежимо ваш контент чи акаунт, ми надамо обґрунтування: що ми зробили, на якій підставі (номер пункту Правил платформи в редакції, чинній на момент порушення), чи було рішення автоматичним і як його оскаржити.
5. Якщо контент вказує на злочин, що загрожує життю або безпеці людей, ми повідомляємо компетентні органи.

§ 8. Рекламації щодо Платформи

1. Рекламацію щодо наших послуг (роботи Платформи, Рахунку HandyCoin, комісії, рішень модерації) можна подати через «Допомогу» або на адресу info@handyman24.eu. Напишіть, чого вона стосується, і вкажіть номер Замовлення, Договору або звернення, якщо він у вас є.
2. Ми відповідаємо протягом **14 днів** від отримання рекламації, е-mail або у вкладці «Мої звернення».
3. Рекламацію щодо роботи, виконаної Майстром, ви спрямовуєте Майстрові. Платформа допомагає: кнопка «Залишити рекламацію» біля завершеного Договору знову відкриває розмову з Майстром і сповіщає обидві сторони (Частина 1, § 8). Це не змінює того, хто відповідає за роботу.
4. Якщо ми не задовольнимо рекламацію Споживача повністю, у відповіді (е-mail, який можна зберегти) ми повідомляємо, чи погоджуємося на позасудове вирішення спору (§ 9). Ми погоджуємося на медіацію у воєводського інспектора Inspekcja Handlowa (Торговельна інспекція).
5. Оскарження обмеження акаунта (апеляцію) описує Частина 5, § 6.

§ 9. Позасудове вирішення спорів

1. Споживач може скористатися безкоштовною допомогою міського або повітового уповноваженого з прав споживачів чи споживчої організації (наприклад, Federacja Konsumentów) і звернутися до воєводського інспектора Inspekcja Handlowa по медіацію або до постійного споживчого третейського суду. Перелік таких органів веде Голова UOKiK (Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів) на сайті polubowne.uokik.gov.pl (<https://polubowne.uokik.gov.pl>). Участь у такому провадженні добровільна для обох сторін.
2. Спір між Клієнтом і Майстром щодо виконаної роботи можуть вирішити лише вони самі, суд або обраний ними позасудовий орган. Спір на Платформі (Частина 1, § 8) вирішує питання Платформи – статус Договору і повернення комісії, – а не вимоги сторін одна до одної.

§ 10. Платні послуги для Майстрів

1. Ставки комісії, момент її списання, правила повернення і поповнення Рахунку HandyCoin містить Частина 2. Ціни ми вказуємо в злотих, і вони включають ПДВ (VAT), якщо він належний.
2. На кожне поповнення ми виставляємо фактуру відповідно до законодавства.
3. Майстер, який є Споживачем, може **протягом 14 днів від поповнення** відмовитися від договору поповнення без пояснення причин, надіславши заяву через «Допомогу» або на info@handyman24.eu (може скористатися зразком форми (<https://www.handyman24.eu/uk/vidmova-vid-dohovoru/>)). Тоді ми повертаємо невикористану частину поповнення протягом 14 днів тим самим способом оплати. Комісія, списана за Договір, укладений на його явну вимогу до спливу цього строку, у зв'язку з відмовою не повертається, бо в цій частині послугу повністю надано.

§ 11. Припинення і призупинення договору Оператором

1. Ми можемо розірвати договір про ведення акаунта з попередженням за **30 днів**, навівши обґрунтування. Поважні причини розірвання: припинення роботи Платформи або її частини, вимога закону або рішення органу, повторювані порушення Правил платформи.
2. Без строку попередження ми можемо припинити договір або заблокувати акаунт лише у випадках з Частини 5, § 5 (зокрема доведене шахрайство, підроблені документи, обхід Платформи) або коли цього вимагає закон. Рішення ухвалює людина, а ви отримуєте обґрунтування і можете його оскаржити.
3. Після припинення договору невикористані кошти з поповнень на Рахунку HandyCoin ми повертаємо на банківський рахунок, указаний Майстром. Бонуси (Частина 2, § 6) не виплачуються.

§ 12. Зміни Правил платформи

1. Ми можемо змінити Правила платформи лише з поважних причин. Такими є:
 1. зміна законодавства або рішення суду чи органу, що стосуються Платформи;
 2. зміна ставок комісії, бонусів або цін послуг для Майстрів;
 3. запровадження нової послуги чи функції або зміна чи скасування наявної;
 4. нова загроза безпеці Користувачів або новий спосіб зловживань, якому треба протидіяти, зокрема нова підстава для обмеження акаунта;
 5. зміна платіжного провайдера, хостингу або іншої послуги, від якої залежить робота Платформи;
 6. початок діяльності в новій країні;
 7. передача ведення Платформи компанії, у якій Оператор має частку, якщо вона перебере всі наші обов'язки перед Користувачами;
 8. потреба уточнити положення, які виявилися незрозумілими, без зміни прав і обов'язків на шкоду Користувачам.
2. Про зміну ми повідомляємо **щонайменше за 15 днів до набрання нею чинності**: е-mail з новим текстом у PDF у вкладенні, у застосунку і на сторінці «Що змінюється», де зміни описано простими словами (було, стало, чому). Якщо зміна вимагає від Майстрів пристосувати свою діяльність, строк буде довшим.
3. Якщо ви не згодні зі зміною, ви можете до набрання нею чинності видалити акаунт або розірвати договір з негайним ефектом, без жодних платежів. Користування Платформою після дня набрання чинності означає згоду з новою редакцією.
4. Зміна не має зворотної сили. Порушення ми оцінюємо за редакцією Правил платформи, чинною в день порушення.
5. Суто редакційні виправлення (друкарська помилка, непрацююче посилання) ми позначаємо в історії версій і не вважаємо зміною Правил платформи.

§ 13. Прикінцеві положення

1. Обов'язковою є польська версія Правил платформи. Українська, російська та англійська версії – це переклади, які ми публікуємо того самого дня, щоб полегшити розуміння.
2. Застосовним правом є польське право. Щодо Споживача цей вибір не позбавляє його захисту, який надають йому імперативні норми країни його звичайного перебування.
3. Спори з Користувачами, які не є Споживачами, вирішує суд за місцезнаходженням Оператора. Спори зі Споживачами – суд, визначений за загальними правилами.
4. Обробку персональних даних описує Політика конфіденційності (<https://www.handyman24.eu/uk/polityka-prywatnosci-2/>), а файли cookie – Політика cookies (<https://www.handyman24.eu/uk/polityka-cookies-zastosunku/>). Ці документи інформують, нічого не забороняють і не є підставою для обмеження акаунта.

5. Статті довідки на Платформі пояснюють правила простішими словами. Якщо довідка і Правила платформи кажуть різне, діють Правила платформи.