

Додаток 1 до Правил платформи HandyMan24. Замовлення, строки та скасування

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

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

[Польська версія](#)

§ 1. Замовлення і Договір

1. Замовлення може охоплювати одну або кілька робіт. На кожну роботу Клієнт обирає Майстра окремо. Роботи, доручені одному Майстрові, утворюють один Договір.
2. Кожен Договір живе окремо: скасування, спір чи рекламація одного Договору не впливають на інші Договори з того самого Замовлення.
3. Статуси Замовлення: **Чернетка, Опубліковано, Закрито без вибору, Скасовано**. Статуси Договору: **Майстра вибрано, У роботі, Виконано, Підтверджено, Скасовано, Спір**.

§ 2. Публікація

1. Перед публікацією Клієнт вказує: роботи з каталогу (або власну назву роботи), кількість там, де її можна порахувати (наприклад, квадратні метри – це поле обов'язкове; штуки і години – приблизно), адресу, бажаний строк, опис і фото, якщо Платформа їх просить.
2. Клієнт також вказує особу, яка зустрине Майстра на місці, – ім'я і номер телефону. Це може бути сам Клієнт або хтось інший, наприклад сусід. Вказуючи дані іншої особи, Клієнт підтверджує, що має її згоду на передачу цих даних обраному Майстрові й ознайомив її з Політикою конфіденційності (<https://www.handyman24.eu/uk/polityka-prywatnosci-2/>). Дані цієї особи бачить лише обраний Майстер і лише до завершення Договору.
3. Поки Клієнт не підтвердить адресу e-mail, Замовлення збережене, але Майстри його не бачать. Воно стає видимим після переходу за посиланням у листі; тривалість публікації ми рахуємо від цього моменту.
4. Для робіт з каталогу Клієнт бачить орієнтовний діапазон ціни. Це підказка, побудована на даних Платформи, а не ціна Платформи і не пропозиція: ціну кожної роботи встановлює Майстер у Пропозиції.
5. Текст Замовлення проходить автоматичну перевірку (Правила платформи, § 7). Контактні дані в описі ми приховуємо до вибору Майстра.
6. Майстер може поскаржитися на Замовлення, яке не є пропозицією роботи, є спамом або стосується чогось забороненого. Скаргу розглядає людина.

§ 3. Строк публікації та зміни

1. Замовлення видиме для Майстрів до дати, яка залежить від бажаного строку робіт; Платформа показує її біля Замовлення. Перед закінченням строку ми нагадуємо про нього, а Замовлення можна один раз продовжити.
2. Замовлення, у якому Клієнт за весь цей час нікого не обрав, переходить у статус «Закрито без вибору».
3. До моменту вибору Майстра на певну роботу Клієнт може змінювати Замовлення. Автори Пропозицій отримують сповіщення лише про істотні зміни: обсягу робіт, адреси чи місцевості і строку. Після зміни Пропозиції залишаються чинними, а Майстер може свою відкликати.
4. Роботу, на яку Майстра вже обрано, не можна видалити із Замовлення. Можна скасувати Договір (§ 7).

§ 4. Після вибору Майстра

1. Після вибору сторони бачать повні імена і номери телефонів одна одної, а також адресу робіт. Вони домовляються про час у повідомленнях Платформи або телефоном.
2. Якщо Майстер не з'явиться в домовлений час, Клієнт може повідомити про це на Платформі. Повідомлення передається на розгляд людині.
3. Після завершення Договору (статус «Підтверджено» або «Скасовано») номери телефонів і дані особи, яка зустрічає Майстра, зникають з поля зору сторін. Розмова на Платформі залишається. Клієнт може доручити тому самому Майстрові наступну роботу кнопкою «Замовити знову».

§ 5. Фото «до» і «після»

1. Майстер робить у застосунку фото кожної роботи до її початку і після завершення. Фото документують виконання роботи: вони знадобляться в спорі й під час рекламації.
2. Фото бачать сторони Договору і – у спорі – наш працівник. Публічно, на сторінці Майстра, ми показуємо їх лише після явної згоди Клієнта. Згоду можна будь-коли відкликати. Автоматичне підтвердження Договору (§ 6) не є згодою.
3. Відсутність фото «до» через збій мережі на місці сама по собі не доводить, що роботу не виконано.

§ 6. Зміна обсягу, завершення і підтвердження

1. Якщо на місці виявиться, що робіт більше або менше, Майстер пропонує зміну на Платформі, а Клієнт її приймає або відхиляє. Без згоди Клієнта ціна не змінюється. Відхилення пропозиції не є порушенням.
2. Зменшення обсягу не знижує суму Договору нижче Мінімального виїзду (Додаток 2, § 3).

3. Після завершення Майстер позначає Договір як «Виконано». Клієнт підтверджує виконання або повідомляє про проблему.
4. Якщо Клієнт протягом **7 днів** не підтвердить і не відкриє спір, Договір підтверджується автоматично. Ми нагадуємо про це до спливу строку. **Автоматичне підтвердження не позбавляє Клієнта права на рекламацию** через недоліки роботи (§ 8).

§ 7. Скасування

1. **До вибору Майстра** Клієнт скасовує Замовлення повністю, без наслідків. Автори Пропозицій отримують сповіщення.
2. **Після вибору Майстра** кожна сторона може скасувати Договір – повністю або в частині робіт. Сторона, яка скасовує, обирає причину зі списку (для «Інша» дописує коментар) і підтверджує, що цей Майстер роботу не виконав і не виконає. Друга сторона бачить причину зі списку; коментаря не бачить ніколи.
3. Якщо після часткового скасування сума робіт падає нижче Мінімального виїзду, скасовується весь Договір.
4. Скасовані роботи повертаються до пошуку в тому самому Замовленні: Замовлення знову бачать Майстри, а актуальні Пропозиції інших Майстрів на ці роботи знову чинні. Якщо до кінця публікації лишилося менше ніж 24 години, ми її продовжуємо.
5. Через кілька днів після скасування ми можемо запитати Клієнта, чи вирішено проблему. Відповідати не обов'язково.
6. Коли скасування впливає на акаунт (ваги порушень), описує Додаток 5. Повернення комісії після скасування описує Додаток 2, § 5.

§ 8. Спир і рекламація

1. **Спир** може відкрити кожна сторона від вибору Майстра до підтвердження Договору. Вона обирає причину зі списку, описує проблему і може додати фото. Спир зупиняє зміну статусу цього Договору і повернення комісії за нього.
2. Спир розглядає наш працівник на підставі повідомлень на Платформі, фото і пояснень сторін. Він вирішує, чи Договір завершується як «Підтверджено» чи «Скасовано», а також чи Майстер отримує повернення комісії повністю, частково чи не отримує взагалі. Обґрунтування бачать обидві сторони. Рішення можна оскаржити через «Допомогу»; повторно його розглядає інший адміністратор, якщо в нас більше ніж один працівник, а в будь-якому разі – з письмовим обґрунтуванням.
3. Рішення у спорі стосується лише питань Платформи. Воно не вирішує вимог сторін одна до одної – вони залишаються в межах цивільного права.

4. **Рекламація** після підтвердження: Клієнт подає її кнопкою «Залишити рекламацію» біля завершеного Договору або через «Допомогу». Розмова з Майстром відкривається знову, обидві сторони одразу отримують сповіщення, а справу бачить наш працівник. Контактні дані повторно не розкриваються.
5. Рекламація не переміщує жодних грошей через Платформу: комісія є винагородою за сприяння укладенню Договору, а Клієнт платив Майстрові напрямую. Права Клієнта щодо Майстра впливають із законодавства (зокрема про відповідальність за недоліки виконаної роботи – *rekojmia*), і Платформа їх не обмежує.