instero

Polityka prywatności

Obowiązuje od 26 września 2026. Wersja 2026-09-26.

1. Kto odpowiada za Twoje dane

Operatorem Instero jest Grade System sp. z o.o., a pełne dane rejestrowe (adres siedziby, KRS, NIP, REGON) podaje Regulamin. W sprawach danych osobowych napisz na kontakt@instero.pl albo skorzystaj z formularza kontaktowego. Nie mamy obowiązku wyznaczenia inspektora ochrony danych i go nie wyznaczyliśmy, więc sprawy trafiają wprost pod ten adres.

Nasza rola zależy od tego, o jakie dane chodzi, a to rozróżnienie jest istotne:

- **Dane konta Twojej firmy** (dane rejestracyjne, konta użytkowników, rozliczenia, korespondencja z nami): tu jesteśmy **administratorem**.
- **Dane, które wprowadzasz do systemu** (Twoi klienci, ich adresy, urządzenia, oferty i faktury): tu jesteśmy wyłącznie **podmiotem przetwarzającym**. Administratorem tych danych jesteś Ty. To Ty decydujesz, po co je zbierasz i jak długo trzymasz; my je tylko przechowujemy i udostępniamy Tobie.

2. Jakie dane przetwarzamy

Dane rejestracyjne firmy: nazwa, NIP, adres, dane kontaktowe, a także data akceptacji Regulaminu i oznaczenie jego wersji.

Dane użytkowników: imię i nazwisko, adres e-mail, rola i uprawnienia, hasło w postaci nieodwracalnego skrótu (Argon2, nie mamy dostępu do haseł), opcjonalnie sekret drugiego składnika logowania.

Dane techniczne: ciasteczko sesji, znaczniki czasu logowań i nieudanych prób, log aktywności w firmie (kto co zmienił), zapis wysyłek poczty (adresat, temat, wynik), adres urządzenia dla powiadomień push, jeśli je włączysz. Wejście do portalu klienta zapisujemy razem z adresem IP: to jedyny ślad pozwalający ustalić, kto otworzył udostępnione dokumenty, gdyby link trafił w niepowołane ręce. Otwarcia oferty pod publicznym linkiem liczymy bez adresu IP, zapisujemy przy nich wyłącznie rodzaj urządzenia.

Dane wprowadzone przez Ciebie: wszystko, co zapiszesz w systemie, czyli kartoteka klientów, lokalizacje, osoby kontaktowe, oferty, umowy, faktury, sprzęt, zgłoszenia, protokoły z podpisem, załączniki, wiadomości na czacie zespołu.

Dane z rejestrów publicznych: gdy podasz NIP, pobieramy nazwę i adres z wykazu podatników VAT Ministerstwa Finansów, a gdy firmy tam nie ma, bo jest zwolniona z podatku, z rejestru REGON prowadzonego przez Główny Urząd Statystyczny. Przy imporcie faktur bierzemy dane kontrahentów z Krajowego Systemu e-Faktur. Te dane pochodzą więc nie od osoby, której dotyczą, tylko z jawnych rejestrów prowadzonych przez organy państwa.

Zapisy przedstartowe: jeśli zostawiono kontakt przez formularz na stronie przed startem, to nazwa firmy, e-mail oraz opcjonalnie telefon i NIP, wraz z zapisem momentu udzielenia zgody.

Podanie danych rejestracyjnych i kontaktowych jest dobrowolne, ale bez nich nie założymy konta ani nie wystawimy faktury. Podanie telefonu i NIP w formularzu przedstartowym jest w pełni dobrowolne.

3. Po co i na jakiej podstawie

- **Świadczenie usługi**: art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy).
- **Rozliczenia i obowiązki podatkowe**: art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny).
- **Bezpieczeństwo, log aktywności, obsługa zgłoszeń, dochodzenie roszczeń, rozpoznanie firmy, która zakłada konto ponownie**: art. 6 ust. 1 lit. f RODO (nasz uzasadniony interes).
- **Kontakt marketingowy** (zapis przedstartowy, informacje o nowościach): art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej, czyli zgoda. Zgodę możesz wycofać w każdej chwili, pisząc na kontakt@instero.pl; wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania sprzed wycofania.

Nie profilujemy użytkowników i nie podejmujemy wobec nikogo decyzji opartych wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu, które wywoływałyby skutki prawne (art. 22 RODO). Podpowiedzi w aplikacji, na przykład kolejka windykacji albo propozycje ofert przeglądowych, wymagają zatwierdzenia przez użytkownika.

4. Powierzenie przetwarzania danych Twoich klientów

Wprowadzając do Instero dane swoich klientów, powierzasz nam ich przetwarzanie w rozumieniu art. 28 RODO. Ta sekcja jest umową powierzenia; akceptacja Regulaminu oznacza jej zawarcie w postaci elektronicznej.

Przedmiot, czas, charakter i cel. Przetwarzamy powierzone dane wyłącznie po to, żeby świadczyć Ci usługę opisaną w Regulaminie. Przetwarzanie polega na przechowywaniu, porządkowaniu, udostępnianiu Tobie i wskazanym przez Ciebie odbiorcom oraz usuwaniu. Trwa przez czas obowiązywania umowy i przez okresy retencji z punktu 6.

Rodzaj danych i kategorie osób. Dane zwykłe: dane identyfikacyjne i kontaktowe, adresy montażu, dane o urządzeniach i wykonanych pracach, dane rozliczeniowe, korespondencja i podpisy na protokołach. Osoby: Twoi klienci i ich pracownicy, osoby kontaktowe, odbiorcy Twoich ofert. Instero nie jest przeznaczone do przetwarzania danych szczególnych kategorii

(art. 9 RODO) ani danych o wyrokach (art. 10). Jeżeli mimo to je wprowadzisz, odpowiadasz za podstawę prawną i za skutki takiego wyboru.

Zobowiązujemy się:

- przetwarzać dane wyłącznie na Twoje udokumentowane polecenie, którym jest korzystanie z funkcji systemu oraz instrukcje wysłane na kontakt@instero.pl; przekazanie danych do państwa trzeciego następuje tylko na Twoje polecenie albo gdy wymaga tego prawo, o czym Cię wtedy poinformujemy,
- zapewnić, że osoby mające dostęp do danych zobowiązały się do zachowania poufności,
- stosować środki bezpieczeństwa opisane w punkcie 7 (art. 32 RODO),
- nie korzystać z dalszych podmiotów przetwarzających innych niż wymienione w punkcie 5. Masz nasze ogólne upoważnienie do zmian w tej liście, ale o planowanym dodaniu lub zastąpieniu podwykonawcy informujemy z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem i możesz w tym czasie wnieść sprzeciw. Jeżeli sprzeciwu nie da się uwzględnić, możesz rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów. Nakładamy na podwykonawców te same obowiązki, które sami mamy wobec Ciebie,
- pomagać Ci w realizacji żądań osób, których dane dotyczą (art. 12-23 RODO), oraz w wykonaniu obowiązków z art. 32-36 RODO, w tym przy ocenie skutków dla ochrony danych i przy zgłaszaniu naruszeń,
- zgłosić Ci naruszenie ochrony danych bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 24 godzin od jego stwierdzenia, wraz z informacjami potrzebnymi Ci do zgłoszenia sprawy organowi nadzorczemu,
- udostępnić Ci informacje niezbędne do wykazania, że wywiązujemy się z tych obowiązków, oraz umożliwić audyt. Audyt zapowiadasz z 14-dniowym wyprzedzeniem, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym poza sytuacją naruszenia, w godzinach pracy i tak, żeby nie zakłócić działania usługi dla pozostałych klientów. Koszty audytora ponosisz Ty, chyba że wykaże on naruszenie po naszej stronie,
- poinformować Cię, jeżeli Twoje polecenie w naszej ocenie narusza RODO lub inne przepisy o ochronie danych,
- po zakończeniu umowy usunąć dane w terminach z punktu 6 albo zwrócić je, zależnie od Twojej decyzji, po wcześniejszym umożliwieniu Ci eksportu. Kopie zapasowe wygasają w cyklu rotacji opisanym w punkcie 6.

Jeżeli potrzebujesz odrębnego dokumentu podpisanego przez obie strony, napisz na kontakt@instero.pl.

5. Komu przekazujemy dane

Nie sprzedajemy danych i nie udostępniamy ich do celów marketingowych osób trzecich. Korzystamy z następujących dostawców:

Dostawca	W jakim celu	Lokalizacja
cyber_Folks S.A. (Poznań)	Serwer, na którym działa aplikacja, oraz poczta wychodząca	Polska
Microsoft Ireland Operations Ltd.	Synchronizacja kalendarza i zadań, tylko jeśli użytkownik sam połączy swoje konto, oraz przechowywanie zaszyfrowanych kopii zapasowych	EOG
Ministerstwo Finansów	Krajowy System e-Faktur i wykaz podatników VAT: pobieranie faktur, wysyłka faktur wystawionych w Instero oraz dane firm po NIP	Polska
Główny Urząd Statystyczny	Rejestr REGON: dane firm zwolnionych z VAT, których nie ma w wykazie podatników	Polska
PayU S.A. (Poznań)	Obsługa płatności za abonament: imię, nazwisko i e-mail osoby płacącej oraz adres IP przeglądarki. Numeru karty nie widzimy; przy płatności automatycznej przechowujemy wyłącznie token, czyli wirtualny identyfikator karty, oraz jej cztery ostatnie cyfry	Polska
Google, Mozilla, Apple	Dostarczenie powiadomienia push na urządzenie; treść jest zaszyfrowana	EOG / USA
Google Ireland Limited	Statystyka odwiedzin strony instero.pl (Google Analytics): przed zgodą sam sygnał o odsłonie, bez ciasteczek, po zgodzie pełny pomiar. Nie obejmuje pracy w aplikacji	EOG / USA
Meta Platforms Ireland Limited	Pomiar skuteczności reklam na Facebooku i Instagramie (piksel Meta), wyłącznie po zgodzie na dopasowanie reklam i wyłącznie na stronie instero.pl. Nie obejmuje pracy w aplikacji	EOG / USA

Przekazywanie poza Europejski Obszar Gospodarczy zdarza się w dwóch miejscach. Pierwsze to statystyka odwiedzin naszej strony: odbiorcą jest Google Ireland Limited, a spółki z grupy Google mogą przetwarzać te dane również w USA. Drugie to powiadomienia push: gdy je włączysz, Twoja przeglądarka korzysta z serwera swojego producenta, a ten może działać w USA. Treść powiadomienia szyfrujemy kluczem Twojej przeglądarki, więc pośrednik jej nie odczyta; widzi wyłącznie adres subskrypcji urządzenia. Podstawą przekazania jest decyzja Komisji Europejskiej stwierdzająca odpowiedni stopień ochrony (EU-US Data Privacy Framework), a wobec dostawców nią nieobjętych standardowe klauzule umowne. Dane, które wprowadzasz do aplikacji, w tym dane Twoich klientów, nie opuszczają Europejskiego Obszaru Gospodarczego w żadnym z tych przypadków.

Dane mogą też zostać udostępnione organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa. Jeżeli Twoja firma wysyła wiadomości przez własny serwer poczty, dane odbiorców trafiają do Twojego dostawcy poczty, a nie do nas.

6. Jak długo przechowujemy dane

- **Konto usunięte przez Ciebie**: dane zostają jeszcze przez **30 dni** (możliwość przywrócenia po pomyłce), potem są usuwane trwale i nieodwracalnie wraz z załącznikami.
- **Wygasły dostęp bez usunięcia konta** (koniec okresu próbnego, koniec opłaconego okresu po rezygnacji): dane zostają przez **90 dni** liczone od wygaśnięcia dostępu, a nie od zgłoszenia rezygnacji, po czym są usuwane trwale.
- **Kopie zapasowe**: rotacja 14-dniowa, więc dane usunięte z systemu znikają z kopii najpóźniej po 14 dniach. Kopie przechowujemy zaszyfrowane również poza serwerem, w chmurze dostawcy. Usunięty plik trafia tam najpierw do kosza usługi i znika z niego najpóźniej po kolejnych **93 dniach**. Kopii nie przeszukujemy i nie używamy do niczego poza odtworzeniem systemu po awarii.
- **Dane rozliczeniowe**: przez okres wymagany przepisami podatkowymi, niezależnie od usunięcia konta. Po usunięciu konta zachowujemy nazwę firmy, NIP, adres i adres e-mail, z którego ją założono, razem z historią płatności. Służą do rozliczeń i do rozpoznania firmy, która zakłada konto ponownie.
- **Zapis akceptacji Regulaminu**: przez czas trwania umowy i okres przedawnienia roszczeń z niej wynikających.
- **Zapisy przedstartowe**: do czasu wycofania zgody, nie dłużej niż 24 miesiące od zapisania.
- **Log wysyłek poczty** (adresat, temat, wynik): 30 dni, do diagnozy niedostarczonych wiadomości.
- **Dane techniczne serwera** (obciążenie, wydajność, metryki platformy): 90 dni.
- **Log aktywności w firmie** (kto co zmienił): 90 dni od zdarzenia, potem wpis jest kasowany.

7. Bezpieczeństwo

- Połączenie szyfrowane (HTTPS) na całej stronie i w aplikacji.
- Hasła przechowywane wyłącznie jako nieodwracalny skrót (Argon2). Nie znamy Twojego hasła i nie umiemy go odtworzyć.
- Blokada konta po serii nieudanych prób logowania.
- Logowanie dwuskładnikowe (TOTP) jest opcjonalne dla użytkowników firm, a obowiązkowe dla kont administracyjnych po naszej stronie.
- Dane każdej firmy odizolowane na poziomie bazy danych, a nie tylko w kodzie aplikacji.
- Log aktywności: możesz sprawdzić, kto i kiedy zmienił dane w Twojej firmie.
- Dostęp naszego wsparcia do konta firmy jest odnotowywany, a firma widzi wtedy komunikat o trybie wsparcia.
- Codzienne kopie zapasowe bazy danych i plików, serwer w Polsce.

8. Twoje prawa

Masz prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na uzasadnionym interesie. Na żądanie odpowiadamy bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu miesiąca.

Część z tych praw zrealizujesz sam, bez kontaktu z nami: pełny eksport danych firmy (ZIP z plikami CSV i PDF) oraz usunięcie konta są dostępne w Ustawieniach firmy. Dane pojedynczego klienta poprawisz lub usuniesz bezpośrednio na jego karcie.

W pozostałych sprawach napisz na kontakt@instero.pl. Przysługuje Ci również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Jeżeli jesteś klientem końcowym firmy korzystającej z Instero i chcesz zrealizować swoje prawa, zwróć się do tej firmy. To ona jest administratorem Twoich danych, my przetwarzamy je wyłącznie na jej zlecenie. Na jej żądanie udzielimy jej wsparcia.

9. Portal klienta

Jeżeli firma korzystająca z Instero udostępni Ci portal, wchodzisz do niego linkiem i hasłem wysłanymi na e-mail, bez zakładania konta. Po podaniu hasła przeglądarka pamięta Cię przez 48 godzin, potem poprosi o nie ponownie; firma może odebrać dostęp w każdej chwili. Administratorem danych widocznych w portalu jest ta firma, nie my.

Każde wejście do portalu jest odnotowywane (data i zakres otwartych danych), żeby firma mogła wykazać, komu i kiedy udostępniła informacje. W portalu nie są prezentowane salda ani informacje o zaległościach płatniczych.

10. Ciasteczka i statystyki

W aplikacji używamy wyłącznie ciasteczek niezbędnych do działania: ciasteczka sesji (utrzymuje zalogowanie, ważne do 7 dni) oraz pamięci ustawień interfejsu w Twojej przeglądarce, na przykład wybranego motywu i układu pulpitu. Jedno i drugie jest konieczne do dostarczenia usługi, której sam żądasz, więc zgodnie z art. 399 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej nie wymaga zgody. Nie profilujemy i nie prowadzimy reklamy behawioralnej.

Na stronie instero.pl odwiedziny liczy przede wszystkim własne narzędzie działające na naszym serwerze: **bez ciasteczek**, bez identyfikowania osób i bez przekazywania czegokolwiek na zewnątrz. Działa zawsze i nie wymaga Twojej zgody, bo nie zapisuje niczego na Twoim urządzeniu.

Google Analytics 4 działa na stronie w dwóch trybach. Zanim podejmiesz decyzję w oknie „Liczymy odwiedziny", a także gdy odmówisz, do Google idzie sam sygnał o odsłonie: adres otwartej podstrony, adres strony, z której nastąpiło wejście, rodzaj przeglądarki i urządzenia oraz adres IP, skracany przez Google przed zapisem. W Twojej przeglądarce nic się wtedy nie zapisuje i nic nie jest z niej odczytywane, a z sygnałów powstają wyłącznie liczby zbiorcze, bez identyfikatora pozwalającego rozpoznać Cię przy kolejnej wizycie. Podstawą

prawną jest nasz prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), czyli wiedza, ilu ludzi trafia na stronę i z jakich źródeł. Zgody z art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej ten tryb nie wymaga, bo przepis dotyczy zapisywania i odczytywania informacji na urządzeniu.

Po kliknięciu „Akceptuję" włącza się pełny pomiar: GA zapisuje ciasteczka _ga i _ga_* (ważne do dwóch lat) i rozpoznaje po nich powracające wizyty, dzięki czemu widzimy ścieżkę od pierwszego wejścia do założenia konta. Podstawą prawną jest wtedy Twoja zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej). Odbiorcą danych w obu trybach jest Google Ireland Limited. Sygnałów reklamowych nie włączamy w żadnym z nich, także po Twojej zgodzie: nie budujemy grup odbiorców reklam ani nie personalizujemy przekazu.

Zgodę wycofasz w każdej chwili odnośnikiem „Zgody i ciasteczka" w stopce strony: okno wróci, ciasteczka Google zostaną skasowane, a pomiar zejdzie z powrotem do trybu bez ciasteczek. Wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem tego, co zebraliśmy wcześniej. Możesz też sprzeciwić się pomiarowi bez ciasteczek, pisząc na kontakt@instero.pl.

Piksel Meta to osobna zgoda i osobne pytanie w oknie, pod przełącznikiem „Dopasowanie reklam". Piksel nie ma trybu bez ciasteczek, więc bez tej zgody nie wczytuje się w ogóle: żaden skrypt Meta nie startuje, nic nie jest zapisywane ani odczytywane z Twojego urządzenia. Po zgodzie zapisuje ciasteczka _fbp i _fbc i przesyła do Meta Platforms Ireland Limited adres otwartej podstrony oraz informację o trzech zdarzeniach: wejściu na stronę, założeniu konta i wysłaniu formularza kontaktowego. Nie wysyłamy w nich Twojego imienia, adresu e-mail, telefonu ani nazwy firmy, także w postaci zaszyfrowanej. Służy to sprawdzeniu, która reklama przyprowadziła kogoś na stronę. Podstawą prawną jest Twoja zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej), a wycofasz ją tak samo jak poprzednią, odnośnikiem w stopce; ciasteczka _fbp i _fbc zostaną wtedy skasowane.

Ani Google Analytics, ani piksel Meta nie działają w aplikacji po zalogowaniu, w panelu platformy, w portalu klienta, na stronie oferty, w ankiecie ani przy resetowaniu hasła. Twoja praca w systemie nigdy tam nie trafia, a adresy z tokenem, które firma wysyła swojemu klientowi, nie wychodzą poza nasz serwer.

Zablokowanie ciasteczek niezbędnych w przeglądarce uniemożliwi zalogowanie się do aplikacji.

11. Zmiany polityki

O istotnych zmianach poinformujemy komunikatem w aplikacji oraz na adres e-mail administratora konta, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Data obowiązywania i oznaczenie wersji są podane na górze tej strony, a poprzednie wersje udostępniamy na żądanie wysłane na kontakt@instero.pl.

instero

CRM dla firm, które montują, serwisują i sprzedają.

© 2026 Instero