instero

Regulamin świadczenia usług

Wersja 2026-09-29. Obowiązuje od 29 września 2026 w umowach zawieranych od tego dnia. Umowy zawarte od 28 września 2026 do publikacji tej wersji podlegają wersji 2026-09-28 (PDF), a zawarte 27 września 2026 wersji 2026-09-27 (PDF), a zawarte wcześniej wersji 2026-09-26 (PDF), dopóki nie zapowiemy im zmiany mailem; nowe brzmienie wiąże je 14 dni po zapowiedzi.

1. Definicje

Usługodawca: Grade System sp. z o.o., ul. Alfonsa Flisykowskiego 1/58, 80-180 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000926334, NIP 5833438266, REGON 520207490, kapitał zakładowy 5 000,00 zł. Adres e-mail: kontakt@instero.pl. Telefon: 516 440 080.

Usługa (Instero): system CRM udostępniany w modelu SaaS pod adresem instero.pl i w aplikacji na telefon, przeznaczony dla firm instalacyjnych i serwisowych.

Usługobiorca (Firma): przedsiębiorca, który założył konto w Usłudze. Usługa jest kierowana do przedsiębiorców i nie jest oferowana konsumentom. Nie wyłącza to uprawnień opisanych w sekcji 21.

Użytkownik: osoba, której Firma utworzyła konto w ramach swojej organizacji.

Klient końcowy: kontrahent Firmy, którego dane Firma wprowadza do Usługi i który może otrzymać dostęp do Portalu klienta.

Portal klienta: część Usługi pod adresem instero.pl/portalklienta, w której Klient końcowy po zalogowaniu widzi dokumenty udostępnione mu przez Firmę i może wysłać jej zgłoszenie. Klientów końcowych wiążą w nim odrębne Zasady portalu klienta, a nie ten Regulamin.

Cennik: zestawienie planów, dodatków, cen i limitów opublikowane na stronie instero.pl/cennik.

Okres rozliczeniowy: miesiąc albo rok, na jaki Firma opłaca wybrany plan.

Operator Płatności: PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, KRS 0000274399, NIP 779-23-08-495. Przez niego przechodzą płatności online za abonament.

Polityka prywatności: dokument pod adresem instero.pl/prywatnosc, razem z warunkami powierzenia przetwarzania danych osobowych z jej sekcji 4.

Umowa: umowa o świadczenie Usługi zawarta na warunkach Regulaminu, Cennika i Polityki prywatności.

2. Zakres usługi

Instero służy do prowadzenia sprzedaży, serwisu i dokumentów firmy instalacyjnej: od kartoteki klientów, ofert i umów, przez projekty, zadania, protokoły i przeglądy, po faktury, magazyn, portal dla klientów Firmy i aplikację na telefon. Zakres funkcji w każdym planie opisuje Cennik. Wejście w funkcję spoza planu kończy się komunikatem z informacją, który plan ją obejmuje.

Instero nie jest programem księgowym. Nie prowadzi ksiąg rachunkowych ani podatkowej księgi przychodów i rozchodów, nie wylicza zobowiązań podatkowych, nie sporządza deklaracji i nie zastępuje doradcy podatkowego. Szacunki podatkowe w module Finanse mają charakter wyłącznie poglądowy.

W każdym planie od PRO wzwyż Usługa prowadzi rejestr faktur: dokumenty sprzedaży i zakupu pobiera się z Krajowego Systemu e-Faktur albo dopisuje ręcznie. Wystawianie faktur, faktur proforma i faktur korygujących wraz z wysyłką do KSeF jest odrębnie płatnym dodatkiem do planu, na warunkach z Cennika; w planie ULTRA jest objęte ceną planu. Zasady modułu faktur opisuje sekcja 14.

Usługa nie pośredniczy w płatnościach między Firmą a jej klientami i nie obsługuje rozliczeń pieniężnych Firmy.

Funkcje oznaczone w Usłudze jako testowe udostępniamy do wypróbowania. Możemy je zmienić albo wyłączyć, uprzedzając o tym w aplikacji. Dane wprowadzone w funkcji testowej pozostają danymi Firmy i obejmuje je eksport.

Usługa jest rozwijana. Nowe funkcje pojawiają się bez potrzeby aktualizacji po stronie Firmy. Zmiany istotnie ograniczające dotychczasowy zakres reguluje sekcja 24.

3. Wymagania techniczne

Do korzystania z Usługi potrzebne są:

- dostęp do internetu,
- aktualna wersja przeglądarki Chrome, Edge, Firefox lub Safari z włączoną obsługą JavaScriptu,
- obsługa ciasteczek niezbędnych. Ich zablokowanie uniemożliwia zalogowanie się, ponieważ sesja jest przechowywana w ciasteczku,
- czynny adres e-mail, na który wysyłamy powiadomienia dotyczące konta.

Na telefonie z Usługi korzysta się w przeglądarce, także jako z aplikacji zainstalowanej z przeglądarki, albo w aplikacji Instero na Androida i iPhone'a, gdy jest udostępniona w Sklepie Google Play albo w App Store. Do aplikacji loguje się tym samym kontem co w przeglądarce. Wymaga ona wersji systemu wskazanej w sklepie, a poprawki mogą do niej trafiać także bez nowej wersji w sklepie.

Bez dostępu do internetu aplikacja pokazuje dane pobrane wcześniej, a protokół z podpisem wysyła po odzyskaniu połączenia; do tego czasu dokument jest zapisany tylko w telefonie. Odblokowanie odciskiem palca albo twarzą działa wyłącznie w telefonie i Usługodawca nie otrzymuje danych biometrycznych.

Aplikację pobraną z App Store obejmuje także standardowa licencja Apple dla użytkownika końcowego. Za aplikację, jej działanie i wsparcie odpowiada Usługodawca, a nie Apple ani Google.

Powiadomienia push wymagają zgody udzielonej w przeglądarce, w aplikacji albo w systemie i działają tylko na urządzeniach, które je obsługują.

4. Zawarcie umowy

Umowa zostaje zawarta z chwilą utworzenia konta i akceptacji Regulaminu. Rejestracja wymaga podania danych firmy oraz utworzenia konta administratora. Datę akceptacji i oznaczenie wersji Regulaminu zapisujemy przy koncie Firmy.

Potwierdzenie zawarcia Umowy wysyłamy e-mailem na adres administratora konta. Zawiera ono zakres usługi, warunki rozwiązania oraz pouczenie o odstąpieniu wraz ze wzorem oświadczenia (sekcja 21 i załącznik).

Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony. Aktualna treść Regulaminu jest dostępna pod adresem instero.pl/regulamin w postaci pozwalającej na jej pobranie i zapisanie.

5. Konto i bezpieczeństwo

Firma odpowiada za działania swoich Użytkowników oraz za poufność haseł. Zalecamy włączenie logowania dwuskładnikowego, dostępnego w każdym planie. Usługodawca nie ma dostępu do haseł Użytkowników, bo są przechowywane wyłącznie w postaci skrótu.

Każdy Użytkownik ma własne konto; kont nie wolno współdzielić. Hasło musi mieć co najmniej osiem znaków, w tym małą literę, wielką literę oraz cyfrę lub znak specjalny. Po pięciu nieudanych próbach logowania konto blokuje się na piętnaście minut. Logowanie z nieznanego urządzenia wymaga dodatkowo kodu wysłanego na adres e-mail Użytkownika.

Korzystanie z usług przez internet wiąże się z zagrożeniami, takimi jak wyłudzanie danych logowania fałszywymi wiadomościami lub stronami, złośliwe oprogramowanie na urządzeniu i przejęcie niezabezpieczonego telefonu albo komputera. Instero nigdy nie prosi o hasło w wiadomości e-mail ani SMS. Zalecamy logowanie dwuskładnikowe, aktualny system i przeglądarkę oraz blokadę ekranu w telefonie. Usługa zapisuje w przeglądarce ciasteczko sesji i ustawienia interfejsu, a aplikacja na telefon dane potrzebne do pracy bez zasięgu; opisuje je Polityka prywatności.

Firma zobowiązuje się niezwłocznie zgłosić podejrzenie nieuprawnionego dostępu do konta. Do czasu zgłoszenia działania podjęte z użyciem danych logowania Użytkownika traktujemy jako działania Firmy.

Gdy nikt w Firmie nie ma już dostępu do konta administratora, na przykład po odejściu osoby, która je zakładała, przekazujemy dostęp osobie uprawnionej do reprezentowania Firmy według CEIDG albo KRS, na jej pisemny wniosek i po potwierdzeniu tożsamości. Do czasu wyjaśnienia sporu co do uprawnień możemy wstrzymać zmiany w kontach administratorów; dane Firmy pozostają nietknięte.

Konto administratora platformy może wejść na konto Firmy w trybie wsparcia, na przykład przy diagnozie zgłoszenia. Takie wejście jest odnotowywane, a w interfejsie Firmy widoczny jest wtedy wyraźny komunikat o trybie wsparcia.

6. Okres próbny

Okres próbny wynosi 14 dni i obejmuje zakres planu wybranego przy rejestracji: START, PRO albo MAX. Plan ULTRA udostępniamy do próby po zgłoszeniu przez formularz kontaktowy. Okres próbny nie wymaga podania danych karty płatniczej i nie przechodzi automatycznie w płatną subskrypcję. Po jego upływie dostęp do konta zostaje ograniczony do czasu wyboru i opłacenia planu, a dane pozostają zachowane na zasadach z sekcji 23.

Kod promocyjny użyty przy rejestracji zastępuje okres próbny dostępem w planie i na czas wskazany w kodzie.

7. Plany, opłaty i rozliczenia

Ceny w Cenniku są cenami netto za miesiąc korzystania z wybranego planu. Do ceny doliczany jest podatek VAT według obowiązującej stawki. Rozliczenie roczne objęte jest rabatem wskazanym w Cenniku.

Poza planem Cennik może przewidywać płatne dodatki włączane na wniosek Firmy, takie jak moduł wystawiania faktur. Dodatek rozlicza się w tym samym okresie co plan, a jego wyłączenie działa od końca okresu już opłaconego. Wyłączenie dodatku nie kasuje danych powstałych w czasie jego działania; dokumenty pozostają widoczne na zasadach z sekcji 23.

Abonament jest przedpłacony. Firma płaci za wybrany okres rozliczeniowy z góry, a dostęp w opłaconym zakresie aktywuje się po potwierdzeniu wpłaty. Do każdej płatności wystawiamy fakturę. Firmie z NIP-em wystawiamy ją w Krajowym Systemie e-Faktur i Firma otrzymuje ją z chwilą nadania numeru w KSeF, a jej wizualizację w PDF wysyłamy dodatkowo na adres e-mail administratora konta. Firma dba o to, żeby NIP i adres w danych konta były aktualne.

Płatność online przechodzi przez Operatora Płatności i można ją wykonać kartą, BLIK-iem albo przelewem online. Numer karty wpisuje się na stronie Operatora Płatności, więc Usługodawca go nie widzi i nigdzie nie zapisuje; w Usłudze zostaje jedynie informacja o zaksięgowanej wpłacie. Firma może też zapłacić zwykłym przelewem na rachunek Usługodawcy, a wpłatę odnotowujemy po jej zaksięgowaniu.

Płatność automatyczna. Płacąc kartą, Firma może zgodzić się na zapamiętanie karty i automatyczne przedłużanie abonamentu. Zgodę wyraża osobnym, domyślnie niezaznaczonym polem przy płatności, obok którego stoją warunki; bez niej płatność pozostaje jednorazowa, a przy BLIK-u i przelewie karta się nie zapisuje. Zgoda obejmuje pobieranie kwoty odpowiadającej cenie planu i opłacanych dodatków za kolejny okres tej samej długości co płatność, przy której Firma ją wyraziła: co miesiąc po płatności za miesiąc, co rok po płatności za rok. Kartę obciążamy dwa dni przed końcem opłaconego okresu, a na trzy dni przed tym końcem informujemy e-mailem o kwocie i terminie obciążenia; przed obciążeniem rocznym także na 14 dni przed nim. Potwierdzenie z warunkami i instrukcją rezygnacji wysyłamy e-mailem zaraz po zapisaniu karty.

Dane karty przechowuje Operator Płatności, nie Usługodawca. Przy płatności ze zgodą na automatyczne przedłużanie Operator zapisuje je u siebie i przekazuje nam Token, czyli wirtualny identyfikator karty. Token nie pozwala odczytać numeru karty ani zapłacić nim gdziekolwiek indziej; służy wyłącznie do obciążania tej jednej Firmy za abonament w Instero. W Usłudze widoczne są tylko cztery ostatnie cyfry karty i jej rodzaj, po to, żeby dało się rozpoznać, która karta jest podpięta.

Rezygnacja z płatności automatycznej następuje przyciskiem w Ustawieniach, w zakładce Subskrypcja, i działa od razu: Token przestaje być używany, a kolejny okres Firma opłaca sama albo pozwala mu wygasnąć. Rezygnacja z automatycznego pobierania nie kończy Umowy i nie odbiera dostępu, który trwa do końca okresu już opłaconego. Firma może też napisać na kontakt@instero.pl, a wyłączymy tę funkcję po swojej stronie.

Firmie bez płatności automatycznej przypominamy o końcu opłaconego czasu e-mailem na trzy dni przed terminem, a najpóźniej na dzień przed nim także SMS-em, na numer telefonu podany przy rejestracji. O końcu okresu próbnego przypominamy e-mailem na trzy dni przed jego upływem. Gdy obciążenie karty się nie powiedzie, informujemy o tym e-mailem i ponawiamy próbę następnego dnia; po trzech nieudanych próbach przestajemy próbować, a dostęp trwa do końca okresu opłaconego.

Reklamacje dotyczące abonamentu, faktury i dostępu do Usługi rozpatrujemy na zasadach z sekcji 18. Jeżeli reklamacja dotyczy samej transakcji płatniczej, na przykład pobrania kwoty mimo nieudanej płatności albo podwójnego obciążenia, Firma może zgłosić ją nam albo bezpośrednio Operatorowi Płatności; w pierwszym przypadku przekazujemy zgłoszenie dalej i informujemy o wyniku.

Brak zapłaty za kolejny okres wstrzymuje dostęp dzień po upływie okresu opłaconego. Administrator Firmy po zalogowaniu widzi wtedy tylko część Ustawień, potrzebną do wyboru planu, zapłaty, pobrania eksportu danych i usunięcia konta, a pozostali Użytkownicy nie mogą się zalogować do czasu wpłaty. Tak samo jest po upływie okresu próbnego. Nie naliczamy za to kar ani odsetek karnych ponad odsetki ustawowe za opóźnienie w zapłacie wymagalnych faktur. Dane pozostają zachowane na zasadach z sekcji 23, więc wpłata po terminie przywraca konto w stanie sprzed przerwy.

Plany różnią się zakresem funkcji oraz limitami liczby Użytkowników, klientów, produktów w katalogu, profili synchronizacji z hurtowniami i miejsca na pliki. Przekroczenie limitu blokuje dodanie kolejnej pozycji, ale nie powoduje automatycznego podniesienia planu ani dodatkowych opłat.

Miejsce na pliki obejmuje załączniki, zdjęcia produktów, logo i podpisy na protokołach. Aktualną zajętość Firma widzi w Ustawieniach, a po jej wyczerpaniu nowe pliki nie zapisują się do czasu zwolnienia miejsca albo zmiany planu. Dostęp do plików już wgranych oraz ich pobieranie działają bez zmian.

Plan na okres, który zaczyna się w dniu zapłaty, czyli po okresie próbnym albo po przerwie w płatnościach, Firma wybiera sama przy płatności; wybrany plan obowiązuje od potwierdzenia wpłaty. Nie można wybrać planu, którego limit użytkowników albo klientów jest niższy od liczby już aktywnych.

W trakcie opłaconego okresu Firma zmienia plan sama, w Ustawieniach, w zakładce Subskrypcja. Wyższy plan działa od potwierdzenia dopłaty, czyli różnicy cen obu planów za dni pozostałe do końca opłaconego okresu, liczone razem z dniem zmiany. Koniec okresu się nie zmienia, a kolejny okres Firma opłaca już w cenie nowego planu. Niższy plan wchodzi od kolejnego okresu rozliczeniowego i do tego dnia Firma może tę zmianę odwołać; nie można wybrać planu, którego limit użytkowników albo klientów jest niższy od liczby już aktywnych. Funkcje spoza nowego planu przestają być dostępne, a wprowadzone w nich dane nie są usuwane i wracają po powrocie na wyższy plan. Zmianę planu wprowadzimy też na prośbę wysłaną na kontakt@instero.pl, na tych samych zasadach.

Kody promocyjne przyznają dostęp w podanym planie na wskazany okres. Nie łączą się z innymi promocjami i nie podlegają wymianie na środki pieniężne.

8. Zasady korzystania

Firma zobowiązuje się nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym. W szczególności nie wolno:

- wprowadzać danych, do których przetwarzania Firma nie ma podstawy prawnej,
- wprowadzać numerów kart płatniczych, haseł do cudzych systemów ani danych szczególnych kategorii, na przykład o zdrowiu, chyba że Firma ma do tego podstawę prawną i sama odpowiada za skutki takiego wyboru,
- udostępniać kont osobom spoza swojej organizacji ani obchodzić limitów planu przez współdzielenie jednego konta przez wiele osób,
- podejmować działań zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu Usługi, w tym prób obejścia zabezpieczeń, automatycznego pobierania danych na masową skalę i testów penetracyjnych bez naszej zgody,
- wykorzystywać Usługi do wysyłania niezamówionych informacji handlowych do osób, które nie wyraziły na to zgody,
- zwielokrotniać, dekompilować ani udostępniać oprogramowania osobom trzecim poza przypadkami dozwolonymi przepisami.

Firma odpowiada za treść i legalność danych, które wprowadza. Dotyczy to także tego, komu udostępnia dane przez Portal klienta oraz przez publiczne linki do ofert i protokołów. Każdy taki link daje dostęp do dokumentu bez logowania, więc jego przekazanie jest decyzją Firmy o ujawnieniu danych.

Za naruszenie tych zasad możemy usunąć konkretną treść, ograniczyć do niej dostęp albo zawiesić konto na zasadach z sekcji 10. Decyzję podejmuje człowiek, po zapoznaniu się ze sprawą, a Firma dostaje jej uzasadnienie zgodnie z sekcją 19.

9. Wiadomości do klientów Firmy

Wiadomości e-mail i SMS, które Firma wysyła z Usługi do swoich klientów, wysyła Firma i to ona jest ich nadawcą. Odpowiada za treść, dobór odbiorców i podstawę prawną kontaktu, a przy informacjach handlowych za zgodę odbiorcy wymaganą przez art. 398 Prawa komunikacji

elektronicznej. Dotyczy to także wiadomości wysyłanych automatycznie według reguł ustawionych przez Firmę: automatyzacji, przypomnień o wizytach i ankiet po zleceniu.

SMS-y o wizytach wychodzą z konta SMSAPI Firmy, pod jej nazwą nadawcy i na jej koszt, na podstawie jej własnej umowy z SMSAPI. Usługodawca przekazuje wiadomości do SMSAPI na polecenie Firmy i nie odpowiada za saldo, doręczenie ani zasady działania tej usługi.

Wysyłając z Usługi informacje handlowe, Firma oświadcza, że ma zgody odbiorców. Po zgłoszeniu, że Usługa służy do wysyłania wiadomości bez wymaganej zgody, możemy wstrzymać tę funkcję do czasu wyjaśnienia sprawy.

10. Zawieszenie dostępu

Usługodawca może zawiesić dostęp do konta, jeżeli korzystanie z Usługi zagraża jej bezpieczeństwu lub ciągłości działania, narusza sekcję 8 albo prawo. Poza przypadkami wymagającymi natychmiastowej reakcji wzywamy najpierw do usunięcia naruszenia i wyznaczamy na to co najmniej 7 dni.

O zawieszeniu i jego przyczynie informujemy e-mailem. Zawieszenie nie kasuje danych. Jeżeli naruszenie ustanie, dostęp przywracamy niezwłocznie. Za okres zawieszenia z przyczyn leżących po stronie Firmy opłata nie podlega zwrotowi.

11. Dostępność, prace serwisowe i wsparcie

Usługodawca dokłada starań o ciągłość działania Usługi, nie gwarantując jej nieprzerwanej dostępności i nie zobowiązując się do konkretnego poziomu dostępności wyrażonego w procentach. Prace serwisowe planujemy w miarę możliwości poza godzinami pracy; o dłuższych przerwach informujemy z wyprzedzeniem komunikatem w aplikacji.

Rekompensata za długą przerwę. Jeżeli Usługa nie działa z przyczyn leżących po naszej stronie nieprzerwanie co najmniej 24 godziny, przedłużamy opłacony okres każdej Firmy, której przerwa dotyczyła, o dwukrotność czasu jej trwania: po przerwie trwającej 24 godziny o 48 godzin. Przedłużenie doliczamy bez wniosku, w ciągu 14 dni od usunięcia awarii. Nie liczymy prac zapowiedzianych z wyprzedzeniem, niedostępności usług innych dostawców z sekcji 12 ani przypadków siły wyższej z sekcji 25.

Zgłoszenia przyjmujemy przez formularz w aplikacji oraz pod adresem kontakt@instero.pl. Odpowiadamy w dni robocze.

Kopie zapasowe bazy danych i plików wykonywane są codziennie i służą odtworzeniu systemu po awarii. Kopia zapasowa nie zastępuje eksportu danych po stronie Firmy i nie służy do odzyskiwania pojedynczych rekordów usuniętych przez Użytkowników.

12. Integracje z usługami innych dostawców

Część funkcji działa dzięki usługom innych firm i instytucji: Krajowemu Systemowi e-Faktur, wykazowi podatników VAT, rejestrowi REGON, kalendarzom Google i Microsoft, poczcie Microsoft 365, reklamom Meta i Google Ads (pobieranie zgłoszeń z formularzy reklam), SMSAPI (SMS-y o

wizytach), serwisowi Zlecero.pl, plikom cenowym hurtowni oraz usługom powiadomień Google i Apple.

Połączenie z kontem u innego dostawcy włącza Firma w Ustawieniach, na podstawie własnej umowy z tym dostawcą i na jego warunkach. Usługodawca nie odpowiada za działanie tych usług, ich przerwy, zmiany zasad ani opłaty pobierane przez ich dostawców. Niedostępność albo zmiana zasad takiej usługi może czasowo ograniczyć powiązane funkcje. Po odłączeniu integracji przestajemy korzystać z zapisanych danych dostępowych.

Dostawcy usług i platform, z którymi Instero współpracuje, w tym Google, Microsoft, Apple i Meta, nie są stroną Umowy, nie udzielają Firmie gwarancji dotyczących Usługi i nie odpowiadają wobec niej za Usługę. Za Usługę odpowiada wyłącznie Usługodawca.

13. API i webhooki

W planie ULTRA Firma może korzystać z interfejsu API i z webhooków. Klucze API tworzy administrator Firmy. Klucz daje dostęp do danych całej Firmy, dlatego Firma odpowiada za jego przechowanie i za wszystko, co zrobiono z jego użyciem, a w razie wycieku unieważnia go w Ustawieniach.

Obowiązuje limit liczby zapytań podany w dokumentacji API. Zmiany, które psują zgodność z dotychczasowymi integracjami, ogłaszamy co najmniej 30 dni wcześniej, chyba że wymaga ich bezpieczeństwo Usługi. API nie służy do budowy usługi konkurencyjnej ani do odsprzedaży dostępu.

Dane wysłane webhookiem trafiają pod adres wskazany przez Firmę. Od chwili odbioru odpowiada za nie Firma albo odbiorca, którego wskazała.

14. Wystawianie faktur i KSeF

Moduł faktur jest narzędziem technicznym do przygotowania faktur i przesłania ich do Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Korzystanie z niego nie jest udzieleniem Usługodawcy pełnomocnictwa ani upoważnienia do wystawiania, odbierania ani podpisywania faktur w imieniu Firmy i nie przenosi na Usługodawcę obowiązków podatkowych Firmy. Pomoc techniczna nie jest poradą podatkową ani prawną.

Usługa nie nada numeru dokumentowi, w którym brakuje danych potrzebnych na fakturze, takich jak nazwa, NIP i adres Firmy, numer rachunku przy płatności przelewem albo adres nabywcy. To pomoc, a nie kontrola zgodności z przepisami: za treść faktury, poprawność danych, stawki i oznaczenia odpowiada Firma i sprawdza dokument przed wysłaniem.

Dane uwierzytelniające. Do połączenia z KSeF Firma wprowadza w Ustawieniach własny token albo certyfikat z kluczem. Używamy ich wyłącznie do łączenia z KSeF i nie pokazujemy ich po zapisaniu. Firma odpowiada za to, żeby osoba, której dane uwierzytelniające wprowadziła, miała w KSeF właściwe uprawnienia, za ich aktualność i za ich odwołanie w KSeF. Za skutki użycia danych uwierzytelniających, które wyciekły z przyczyn leżących po stronie Firmy, Usługodawca nie odpowiada. Firma może w każdej chwili usunąć te dane z Usługi, a po rozwiązaniu Umowy kasujemy je razem z pozostałymi danymi. Uprawnień w samym KSeF nie odwołujemy, bo może to zrobić tylko Firma.

Wysyłka i statusy. Każdą fakturę do KSeF wysyła Użytkownik osobnym poleceniem; Usługa nie wysyła dokumentów samoczynnie. O przyjęciu, odrzuceniu i nadaniu numeru KSeF decyduje system Ministerstwa Finansów, a Usługa pokazuje status i komunikat otrzymany z KSeF. Faktury przyjętej w KSeF nie da się usunąć; poprawia się ją fakturą korygującą. Nabywca z NIP otrzymuje fakturę w KSeF z chwilą nadania jej numeru. Nabywcy bez NIP, na przykład konsumentowi, Firma przekazuje fakturę w sposób z nim uzgodniony, na przykład wysyłając z Usługi PDF na adres e-mail.

Niedostępność KSeF. Usługodawca nie odpowiada za niedostępność, błędy ani limity zapytań KSeF. Gdy KSeF nie odpowiada, Usługa oznacza fakturę jako czekającą na dosłanie i drukuje ją z kodami QR, a Użytkownik wysyła ją ponownie po powrocie systemu. Terminów przesłania wynikających z ustawy o VAT pilnuje Firma. Gdy przerwa jest po naszej stronie, fakturę można wystawić w bezpłatnych narzędziach Ministerstwa Finansów (Aplikacja Podatnika KSeF).

Dostosowanie modułu do zmian przepisów i schematu faktury ustrukturyzowanej jest wliczone w cenę dodatku.

Pobieranie faktur. Faktury pobieramy z KSeF na polecenie Użytkownika albo cyklicznie, gdy Firma włączy automatyczne pobieranie, w granicach limitów zapytań ustalonych przez Ministerstwo Finansów. To, że faktury nie ma jeszcze w Usłudze, nie znaczy, że nie ma jej w KSeF. Datą otrzymania faktury jest dzień nadania jej numeru w KSeF, a nie dzień pobrania do Usługi.

Przechowywanie. Usługa nie jest archiwum dokumentów w rozumieniu przepisów podatkowych. Faktury przesłane do KSeF przechowuje KSeF przez 10 lat od końca roku ich wystawienia. Pozostałe dokumenty, w tym proformy, faktury spoza KSeF i załączniki, Firma przechowuje sama przez okres wymagany przepisami i przed usunięciem konta albo końcem dostępu pobiera je eksportem.

15. Prawa do oprogramowania i do danych

Prawa do Usługi, w tym do jej kodu, interfejsu i dokumentacji, przysługują Usługodawcy. Firma otrzymuje niewyłączną, nieprzenoszalną licencję na korzystanie z Usługi przez czas trwania Umowy, w zakresie własnej działalności. Licencja nie obejmuje prawa do odsprzedaży dostępu ani do udostępniania Usługi jako własnej podmiotom trzecim.

Dane wprowadzone przez Firmę pozostają jej danymi. Usługodawca nie nabywa do nich praw, nie wykorzystuje ich do trenowania modeli ani do własnych celów handlowych i nie udostępnia ich innym Firmom. Wyjątkiem są anonimowe statystyki zbiorcze, z których nie da się odtworzyć danych konkretnej Firmy ani osoby.

16. Poufność

Strony zachowują w poufności informacje uzyskane w związku z Umową, które nie są publicznie dostępne. Obowiązek trwa przez czas trwania Umowy i trzy lata po jej zakończeniu. Nie dotyczy informacji, których ujawnienia wymagają przepisy prawa lub żądanie uprawnionego organu.

Usługodawca może podać nazwę Firmy jako referencję wyłącznie po uzyskaniu jej zgody.

17. Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych opisuje Polityka prywatności. W zakresie danych klientów końcowych, które Firma wprowadza do Usługi, Usługodawca działa jako podmiot przetwarzający. Warunki powierzenia wymagane przez art. 28 RODO są częścią Polityki prywatności, a akceptacja Regulaminu oznacza ich przyjęcie.

18. Reklamacje

Reklamację można złożyć przez formularz w aplikacji albo mailem na kontakt@instero.pl. Prosimy o wskazanie nazwy firmy, opisu problemu, daty jego wystąpienia i oczekiwanego sposobu załatwienia sprawy.

Odpowiadamy w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, na adres e-mail, z którego została wysłana. Jeżeli sprawa wymaga dłuższego postępowania, w tym samym terminie informujemy o przyczynie zwłoki i podajemy przewidywany termin odpowiedzi.

19. Treści bezprawne i punkt kontaktowy

Punktem kontaktowym dla organów państw członkowskich Unii Europejskiej, Komisji Europejskiej i Europejskiej Rady ds. Usług Cyfrowych oraz dla odbiorców Usługi, w rozumieniu art. 11 i 12 rozporządzenia (UE) 2022/2065 o usługach cyfrowych, jest adres kontakt@instero.pl. Korespondencję prowadzimy po polsku i po angielsku. Wiadomości na ten adres czyta człowiek.

Każdy może zgłosić treść bezprawną umieszczoną w Usłudze formularzem na stronie instero.pl/kontakt, wybierając temat „Zgłoszenie treści bezprawnej", albo na adres kontakt@instero.pl. Zgłoszenie powinno wskazywać, gdzie dokładnie jest treść (na przykład odnośnik), wyjaśniać, dlaczego jest bezprawna, podawać imię i nazwisko oraz adres e-mail zgłaszającego i zawierać oświadczenie, że jest składane w dobrej wierze. Potwierdzamy otrzymanie zgłoszenia, rozpatrujemy je bez zbędnej zwłoki i informujemy zgłaszającego o decyzji oraz o możliwości odwołania.

Jeżeli usuniemy treść, ograniczymy do niej dostęp albo zawiesimy konto, przekazujemy Firmie uzasadnienie: jakie fakty stoją za decyzją, na jakim przepisie albo postanowieniu Regulaminu się opiera, czy zapadła automatycznie oraz jak można się odwołać: odpowiedzią na ten sam adres w terminie 14 dni, skargą do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako koordynatora do spraw usług cyfrowych albo przed sądem. Nie stosujemy automatycznej moderacji: zgłoszenia i odwołania rozpatruje człowiek.

O podejrzeniu przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osób zawiadamiamy właściwe organy.

20. Odpowiedzialność

Usługodawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych, z wyłączeniem utraconych korzyści. Odpowiedzialność za szkodę wynikającą z korzystania z Usługi jest ograniczona do wysokości opłat wniesionych przez Firmę w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie.

Usługodawca nie odpowiada za skutki decyzji podjętych na podstawie danych prezentowanych w Usłudze, w szczególności za rozliczenia podatkowe Firmy oraz za terminy wynikające z gwarancji udzielanych przez Firmę jej klientom. Ostrzeżenia i przypomnienia w systemie są narzędziem pomocniczym, a nie źródłem zobowiązań.

Ograniczenia z tej sekcji nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie, szkód na osobie, przypadków, w których wyłączenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne z mocy prawa, ani Usługobiorców wskazanych w sekcji 21.

21. Jednoosobowa działalność: uprawnienia konsumenckie

Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawiera Umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, ale nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego, korzysta z części uprawnień konsumenta na podstawie art. 7aa ustawy o prawach konsumenta. Charakter zawodowy ocenia się na podstawie przedmiotu działalności ujawnionego w CEIDG. Dla firmy instalacyjnej zakup narzędzia do obsługi biura zwykle nie ma takiego charakteru.

Odstąpienie od umowy. Taki Usługobiorca może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny i bez kosztów. Wystarczy oświadczenie wysłane na kontakt@instero.pl; można skorzystać ze wzoru z załącznika, ale nie jest to obowiązkowe. Okres próbny jest bezpłatny i trwa dokładnie tyle samo, więc rezygnacja w tym czasie nie wiąże się z żadną zapłatą. Jeżeli świadczenie płatnej Usługi rozpoczęło się na wyraźne żądanie Usługobiorcy przed upływem tego terminu, przy odstąpieniu zapłaci on za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu i czasu korzystania.

Otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu potwierdzamy e-mailem. Należny zwrot przekazujemy w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, tą samą metodą, którą Usługobiorca zapłacił, a dane wprowadzone do Usługi może on pobrać eksportem opisanym w sekcji 22.

Zgodność usługi z umową. Do takiej Umowy stosuje się przepisy rozdziału 5b ustawy o prawach konsumenta. Jeżeli Usługa jest niezgodna z Umową, Usługobiorca może żądać doprowadzenia jej do zgodności, a gdy tego nie zrobimy w rozsądnym terminie albo gdy niezgodność jest istotna, złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub o odstąpieniu od Umowy. Terminy i tryb reguluje sekcja 18.

Wobec takich Usługobiorców nie stosujemy postanowień, których stosowanie wobec nich byłoby niedozwolone. Dotyczy to w szczególności ograniczeń odpowiedzialności z sekcji 20, wskazania sądu właściwego z sekcji 26 oraz przeniesienia Umowy na inny podmiot, które wobec takich Usługobiorców wymaga ich zgody.

22. Zmiana dostawcy, eksport i przenoszenie danych

Ta sekcja realizuje obowiązki dostawcy usługi przetwarzania danych wynikające z rozdziału VI rozporządzenia (UE) 2023/2854 (Data Act).

- **Rozwiązanie umowy w celu zmiany dostawcy:** Firma może wypowiedzieć Umowę w każdej chwili, anulując subskrypcję albo usuwając konto w Ustawieniach firmy. Nie stosujemy okresu wypowiedzenia dłuższego niż dwa miesiące.

- **Okres przejściowy:** przez 30 dni od wypowiedzenia Firma może pobrać komplet swoich danych. Eksport jest dostępny samodzielnie przed usunięciem konta, a po jego usunięciu przywracamy dostęp na czas potrzebny do pobrania paczki, na wniosek wysłany na kontakt@instero.pl. Firma może raz przedłużyć ten okres o tyle, ile uzna za potrzebne. Jeżeli przeniesienie w 30 dni będzie technicznie niewykonalne, informujemy o tym w ciągu 14 dni roboczych od wypowiedzenia, z uzasadnieniem, a okres przejściowy trwa wtedy do 7 miesięcy.
- **Opłaty:** nie pobieramy żadnych opłat za zmianę dostawcy, za eksport ani za wydanie danych, ani za wcześniejsze rozwiązanie Umowy.
- **Format:** eksport to archiwum ZIP. W plikach CSV są dane o klientach (z osobami kontaktowymi, lokalizacjami, notatkami i osią czasu), ofertach z pozycjami, koszykach, fakturach (z wpłatami, wysyłkami do KSeF i przypomnieniami o zapłacie), umowach, produktach, serwisie (sprzęt, przeglądy, wizyty, zgłoszenia i SMS-y o wizytach), protokołach, projektach, zadaniach, magazynie, lejku sprzedaży, kosztach stałych, ankietach, teczkach i Użytkownikach, a także własne pola, słowniki i dziennik zmian. Do tego podsumowanie w PDF oraz wszystkie załączniki, podpisy z protokołów i poświadczenia odbioru (UPO) z KSeF w oryginalnych plikach. Eksport obejmuje również moduły, których nie ma w bieżącym planie Firmy. Są to formaty powszechnie używane i nadające się do odczytu maszynowego.
- **Czego eksport nie obejmuje:** Instero nie odtwarza swoich funkcji w systemie innego dostawcy. Przenosimy dane, a nie konfigurację, układ pulpitu, historię wersji dokumentów ani logikę wyliczeń. Eksport nie zawiera też danych dostępowych (haseł, tokenów, kluczy API), dzienników technicznych, takich jak wyświetlenia ofert czy logowania, ani wiadomości z czatu zespołu, które widzą tylko uczestnicy rozmów. Migracja do innego systemu wymaga po stronie Firmy dopasowania danych do jego struktury.
- **Miejsce przetwarzania i jurysdykcja:** dane przechowujemy na serwerze w Polsce, a infrastruktura, na której działa Usługa, podlega prawu polskiemu. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
- **Dostęp władz:** dane wydajemy organom wyłącznie na podstawie przepisów prawa Unii Europejskiej albo prawa polskiego. Żądanie organu państwa spoza Unii bez takiej podstawy odrzucamy i, jeżeli prawo na to pozwala, informujemy o nim Firmę.
- **Kontakt w sprawie przeniesienia danych:** kontakt@instero.pl.

23. Rozwiązanie umowy i los danych

Firma może w każdej chwili usunąć konto samodzielnie w Ustawieniach firmy; wymagane jest wpisanie dokładnej nazwy firmy jako potwierdzenie. Usunięcie odcina dostęp natychmiast, a dane są przechowywane jeszcze przez **30 dni** na wypadek pomyłki, więc w tym czasie konto można przywrócić. Po tym okresie dane są usuwane trwale i nieodwracalnie, wraz z załącznikami.

Łagodniejszą drogą jest anulowanie subskrypcji w Ustawieniach firmy. Oznacza ono rezygnację z odnowienia: Firma zachowuje pełny dostęp **do końca okresu, za który zapłaciła**, także gdy zostało z niego kilka miesięcy. Rezygnację można wycofać do tej daty. Dopiero po niej dostęp wygasa, a dane pozostają zachowane przez **90 dni**, aby umożliwić powrót. Tak samo działa

zakończenie okresu próbnego bez wyboru planu i brak zapłaty za kolejny okres (sekcja 7). Po 90 dniach dane są usuwane trwale.

Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, a w razie rażącego naruszenia sekcji 8 ze skutkiem natychmiastowym. W obu przypadkach informujemy e-mailem i zwracamy opłatę za niewykorzystany okres, chyba że wypowiedzenie jest następstwem naruszenia po stronie Firmy.

Jeżeli Usługa nie działa z przyczyn leżących po naszej stronie nieprzerwanie dłużej niż 7 dni, Firma może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i otrzymuje zwrot opłaty za niewykorzystany okres.

Przed usunięciem konta zalecamy pobranie pełnego eksportu danych. Jest dostępny samodzielnie w Ustawieniach firmy, bez kontaktu z Usługodawcą. Usługa nie jest archiwum dokumentów podatkowych (sekcja 14), więc dokumenty, które Firma musi przechowywać, pobiera przed końcem dostępu.

24. Zmiany Regulaminu i zmiany Usługi

Usługodawca może zmienić Regulamin wyłącznie w zakresie, w jakim wymaga tego: zmiana przepisów albo decyzja organu, w odniesieniu do postanowień, na które ta zmiana wpływa; wprowadzenie nowej funkcji, w części, która jej dotyczy; usunięcie zagrożenia bezpieczeństwa Usługi, w części potrzebnej do jego usunięcia. O zmianie informujemy e-mailem na adres administratora konta, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.

Tak samo, e-mailem z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, informujemy o podwyższeniu ceny planu albo dodatku. Nowa cena obowiązuje od pierwszego okresu rozliczeniowego, który zaczyna się po wejściu zmiany w życie, także przy płatności automatycznej, i nigdy nie dotyczy okresu już opłaconego.

Nie prosimy o akceptację zmian. Brak reakcji do dnia ich wejścia w życie oznacza, że Firma je przyjmuje. Firma, która zmian nie akceptuje, rezygnuje z Usługi: przed tym dniem usuwa konto w Ustawieniach firmy albo pisze na kontakt@instero.pl. Umowa rozwiązuje się wtedy najpóźniej z dniem wejścia zmian w życie, a my zwracamy opłatę za niewykorzystany okres.

Usługę możemy zmieniać w zakresie wykraczającym poza to, co jest niezbędne do zachowania jej zgodności z Umową, z ważnych przyczyn i bez dodatkowych kosztów dla Firmy. Jeżeli zmiana istotnie i negatywnie wpływa na dostęp do Usługi lub na korzystanie z niej, informujemy o niej z wyprzedzeniem, a Usługobiorca wskazany w sekcji 21 może z tego powodu wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od zmiany lub od poinformowania o niej.

25. Siła wyższa

Żadna ze stron nie odpowiada za niewykonanie zobowiązań spowodowane zdarzeniem zewnętrznym, którego nie mogła przewidzieć ani mu zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności klęską żywiołową, rozległą awarią sieci energetycznej albo telekomunikacyjnej lub decyzją organu władzy. Strona dotknięta takim zdarzeniem informuje o nim drugą stronę bez zbędnej zwłoki.

26. Postanowienia końcowe

Umowę tworzą Regulamin, Cennik i Polityka prywatności z warunkami powierzenia. W sprawach danych osobowych warunki powierzenia mają pierwszeństwo przed Regulaminem, a ustalenia zawarte z Firmą na piśmie mają pierwszeństwo przed wszystkimi tymi dokumentami.

Wiadomości dotyczące Umowy wysyłamy na adres e-mail administratora konta i pokazujemy w aplikacji. Firma dba o to, żeby ten adres był aktualny. Firma kontaktuje się z nami pod adresem kontakt@instero.pl.

W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny i ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Spory rozstrzyga sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy. Nie dotyczy to Usługobiorców wskazanych w sekcji 21, wobec których właściwość sądu ustala się według przepisów ogólnych.

Usługodawca może przenieść prawa i obowiązki z Umowy na inny podmiot w razie zbycia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części, informując o tym z 30-dniowym wyprzedzeniem; wobec Usługobiorców wskazanych w sekcji 21 wymaga to ich zgody. Firma może wtedy rozwiązać Umowę przed dniem przejścia i otrzymać zwrot opłaty za niewykorzystany okres. Firma może przenieść Umowę na inny podmiot za naszą zgodą, której nie odmówimy bez uzasadnionej przyczyny.

Nieważność jednego z postanowień nie wpływa na ważność pozostałych. W miejsce postanowienia nieważnego stosuje się przepis, który najbliżej oddaje jego cel.

Wersja poprzednia jest dostępna w PDF pod odnośnikiem na górze tej strony, a starsze udostępniamy na żądanie wysłane na kontakt@instero.pl. Kontakt w sprawach dotyczących Regulaminu: kontakt@instero.pl.

27. Załącznik: wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Wzór dotyczy Usługobiorców wskazanych w sekcji 21. Skorzystanie z niego jest dobrowolne; wystarczy dowolne jednoznaczne oświadczenie wysłane na kontakt@instero.pl.

```
Adresat: Grade System sp. z o.o., ul. Alfonsa Flisykowskiego 1/58, 80-180 Gdańsk,
kontakt@instero.pl

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy
o świadczenie usługi Instero.

Data zawarcia umowy: ..................................................
Nazwa firmy i adres e-mail konta: ..................................
Imię i nazwisko: ..................................................
Adres: ..................................................
Data: ..................................................
Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany na papierze)
```

instero

CRM dla firm, które montują, serwisują i sprzedają.

© 2026 Instero