POLITYKA PRYWATNOŚCI SERWISU USTERKA.PL

Ostatnia aktualizacja: 19.04.2026

1. INFORMACJE OGÓLNE

Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania danych osobowych w ramach serwisu internetowego usterka.pl, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO).

Administratorami danych osobowych są (łącznie dalej: „Administrator"):

- Mateusz Idziński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą INTERSON Mateusz Idziński, ul. Pogodna 6, 55-080 Smolec, NIP: 6462860237 – w zakresie usług realizowanych poza województwem mazowieckim oraz w zakresie prowadzenia serwisu internetowego usterka.pl;
- INTERSON IDZIŃSKI SPÓŁKA JAWNA, ul. Pogodna 6, 55-080 Smolec, NIP: 8961661439, KRS: 0001215084 – w zakresie usług realizowanych na terenie województwa mazowieckiego.

Zakres odpowiedzialności poszczególnych Administratorów jest uzależniony od tego, który podmiot realizuje daną usługę zgodnie z obowiązującym Regulaminem Serwisu.

Kontakt w sprawach ochrony danych osobowych: kontakt@usterka.pl, tel. 732 001 001.

2. PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH

Dane osobowe są przetwarzane na podstawie:

- art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie Umowy lub podjęcie działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem Umowy (rezerwacja wizyty, realizacja usługi);
- art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (obowiązki księgowe, podatkowe, reklamacyjne, wynikające z RODO i Aktu o Usługach Cyfrowych);
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora, w szczególności: marketing bezpośredni produktów i usług własnych, dokumentacja fotograficzna portfolio, publikacja opinii Klientów, dochodzenie i obrona roszczeń, zapewnienie bezpieczeństwa Serwisu, przeciwdziałanie nadużyciom;
- art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą (np. newsletter, pliki cookies analityczne i marketingowe, marketing elektroniczny od podmiotów trzecich).

3. CELE I OKRES PRZETWARZANIA DANYCH

Dane osobowe przetwarzane są w następujących celach i przez następujące okresy:

- a) Realizacja usług technicznych i obsługa Zamówień – przez czas trwania Umowy oraz 3 lata po jej zakończeniu (termin przedawnienia roszczeń z umów o świadczenie usług);
- b) Wystawianie faktur, realizacja obowiązków księgowych i podatkowych – przez 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym wystawiono fakturę (art. 86 § 1 Ordynacji podatkowej, ustawa o rachunkowości);

- c) Komunikacja z Klientem i koordynacja wizyt za pośrednictwem Kanałów Oficjalnych (w rozumieniu punktu 6 Regulaminu) – przez czas realizacji Zamówienia oraz w razie potrzeby obsługi reklamacji;
- d) Przekazanie zapytania Klienta Partnerowi zewnętrznemu – w zakresie i na zasadach określonych w punkcie 12 Regulaminu; dane przekazywane są wyłącznie Partnerowi i tylko w zakresie niezbędnym do przedstawienia oferty;
- e) Marketing bezpośredni usług Administratora (newsletter, SMS, e-mail) – do czasu wycofania zgody lub wniesienia sprzeciwu;
- f) Dokumentacja fotograficzna portfolio (zdjęcia wykonanych prac bez wizerunków osób i danych identyfikujących Klienta) – do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu przez Klienta; szczegółowe zasady reguluje punkt 21 Regulaminu;
- g) Publikacja opinii o usługach (treść opinii + imię lub inicjały + lokalizacja) – do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu przez Klienta lub usunięcia opinii; szczegółowe zasady reguluje punkt 22 Regulaminu;
- h) Dochodzenie lub obrona roszczeń – do czasu prawomocnego zakończenia postępowania lub upływu okresu przedawnienia roszczenia;
- i) Realizacja obowiązków wynikających z Aktu o Usługach Cyfrowych (DSA) – przez okres wymagany przepisami (obsługa zgłoszeń Nielegalnych Treści, moderacja, punkt kontaktowy).

4. ODBIORCY DANYCH

Dane osobowe mogą być przekazywane wyłącznie w niezbędnym zakresie do następujących kategorii odbiorców:

- dostawcy usług IT, hostingu i utrzymania systemów (procesorzy na podstawie art. 28 RODO);
- operatorzy komunikacji elektronicznej (SMS, e-mail);
- dostawcy płatności elektronicznych – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań, KRS 0000274399);
- biura rachunkowe, doradcy podatkowi, kancelarie prawne i firmy windykacyjne – w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków lub dochodzenia roszczeń;
- pracownicy i współpracownicy Usługodawcy realizujący wizyty serwisowe (zatrudnieni na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia lub umowy współpracy B2B);
- Partnerzy zewnętrzni – wyłącznie na żądanie Klienta, w zakresie określonym w punkcie 12 Regulaminu;
- uprawnione organy państwowe – w przypadkach i na zasadach określonych przepisami prawa.

Pracownicy i zleceniobiorcy Usługodawcy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenia działają jako osoby upoważnione do przetwarzania danych (art. 29 RODO) pod władztwem Administratora. Współpracownicy prowadzący działalność gospodarczą (umowy B2B) przetwarzają dane osobowe Klientów na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych (art. 28 RODO) w zakresie realizacji wizyty; w zakresie wystawiania własnych faktur i realizacji obowiązków księgowych mogą być odrębnymi administratorami danych.

5. ŹRÓDŁA DANYCH

Administrator pozyskuje dane osobowe:

- bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą – w szczególności poprzez Formularz Rezerwacji, formularz kontaktowy, rozmowę telefoniczną z Biurem Obsługi Klienta lub wiadomość e-mail przesłaną na Kanał Oficjalny (punkt 6 Regulaminu);
- z publicznych rejestrów przedsiębiorców (CEIDG, KRS) – w odniesieniu do Klientów niebędących konsumentami, w zakresie niezbędnym do wystawienia faktury i weryfikacji kontrahenta.

6. PRZEKAZYWANIE DANYCH POZA EOG

Dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy wyłącznie:

- na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych w państwie trzecim, albo
- przy zastosowaniu standardowych klauzul umownych (SCC) zatwierdzonych przez Komisję Europejską, albo
- w innych przypadkach wskazanych w art. 46–49 RODO.

Na żądanie zainteresowanej osoby Administrator udostępni kopię stosowanych zabezpieczeń prawnych.

7. KANAŁY OFICJALNE KOMUNIKACJI

Administrator prowadzi komunikację z Klientem i przetwarza dane osobowe wyłącznie w ramach Kanałów Oficjalnych w rozumieniu punktu 6 Regulaminu (w szczególności: numer telefonu 732 001 001, adres kontakt@usterka.pl, wiadomości SMS i e-mail wysyłane z systemu Operatora, oficjalne potwierdzenie wizyty).

Komunikacja prowadzona bezpośrednio z prywatnego numeru telefonu lub prywatnego adresu e-mail pracownika lub podwykonawcy Usługodawcy poza godzinami realizacji wizyty nie stanowi przetwarzania danych osobowych przez Administratora i pozostaje wyłączną odpowiedzialnością osób komunikujących się w tym trybie. Administrator zaleca Klientom prowadzenie wszelkiej korespondencji dotyczącej Zamówienia wyłącznie za pośrednictwem Kanałów Oficjalnych.

8. DOKUMENTACJA FOTOGRAFICZNA

Na podstawie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), pracownicy i współpracownicy Usługodawcy mogą wykonywać fotograficzną dokumentację wizualną zakresu wykonanych prac w celu dokumentowania realizacji usług, obrony przed ewentualnymi roszczeniami oraz budowania portfolio prezentującego efekty pracy.

Dokumentacja fotograficzna nie zawiera wizerunków osób, dokumentów, numerów rejestracyjnych ani innych danych umożliwiających identyfikację Klienta lub osób trzecich. Szczegółowe zasady wykonywania i wykorzystywania dokumentacji fotograficznej reguluje punkt 21 Regulaminu.

Klientowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w tym celu (art. 21 RODO). Sprzeciw można zgłosić w trakcie wizyty pracownika Usługodawcy lub następczo na adres kontakt@usterka.pl.

9. OPINIE I ICH PUBLIKACJA

Po realizacji usługi Administrator może zwrócić się do Klienta z prośbą o wystawienie opinii o wykonanej usłudze – w formie wiadomości SMS lub e-mail z indywidualnym linkiem przesłanym na Kanał Oficjalny Klienta.

Treść opinii wystawiona przez Klienta może zostać opublikowana na stronie Serwisu oraz w zewnętrznych serwisach zbierających opinie (np. Google, Opineo) wraz z imieniem lub inicjałami Klienta i lokalizacją (miejscowością) wykonania usługi. Administrator nie publikuje pełnych adresów, numerów telefonu ani adresów e-mail Klientów. Szczegółowe zasady reguluje punkt 22 Regulaminu.

Klientowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec publikacji opinii (art. 21 RODO) oraz prawo żądania usunięcia opinii w każdym czasie.

10. PRAWA OSÓB, KTÓRYCH DANE DOTYCZĄ

Osobom, których dane dotyczą, przysługuje:

- prawo dostępu do danych i uzyskania ich kopii (art. 15 RODO);
- prawo sprostowania lub uzupełnienia danych (art. 16 RODO);
- prawo usunięcia danych – „prawo do bycia zapomnianym" (art. 17 RODO);
- prawo ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO);
- prawo przenoszenia danych – w zakresie danych przetwarzanych na podstawie zgody lub w ramach wykonania Umowy (art. 20 RODO);
- prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na uzasadnionym interesie Administratora (art. 21 ust. 1 RODO);
- bezwzględne prawo sprzeciwu wobec przetwarzania w celu marketingu bezpośredniego (art. 21 ust. 2 RODO) – w tym profilowania w tym zakresie;
- prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed cofnięciem);
- prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, uodo.gov.pl).

Prawa te można realizować, kontaktując się z Administratorem pod adresem: kontakt@usterka.pl. Administrator udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie jednego miesiąca od otrzymania żądania.

11. ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZJI I PROFILOWANIE

Administrator nie podejmuje wobec Klientów decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych (w tym profilowaniu), które wywoływałyby wobec Klienta skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływały w rozumieniu art. 22 RODO.

Administrator może wykorzystywać profilowanie w celach marketingowych (np. segmentacja odbiorców newslettera) – wówczas odbywa się to wyłącznie na podstawie zgody lub uzasadnionego interesu Administratora, a Klient ma prawo zgłosić sprzeciw.

12. DOBROWOLNOŚĆ PODANIA DANYCH

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niepodanie danych wskazanych jako wymagane w Formularzu Rezerwacji (imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres wykonania usługi, numer telefonu, a w przypadku Klientów niebędących konsumentami – także NIP) uniemożliwia zawarcie i wykonanie

Umowy. Podanie adresu e-mail jest dobrowolne, lecz niezbędne do przesłania faktury, potwierdzenia rezerwacji w formie wiadomości e-mail oraz do zapisu na Newsletter.

13. PLIKI COOKIES I NARZĘDZIA ANALITYCZNE

Serwis wykorzystuje pliki cookies niezbędne do prawidłowego działania strony oraz – za wyraźną zgodą użytkownika – cookies analityczne, marketingowe i profilujące (m.in. Google Analytics, Google Ads, Meta Pixel). Szczegółowe informacje o stosowanych plikach cookies, ich dostawcach oraz okresie przechowywania dostępne są w zakładce Polityka Cookies na stronie Serwisu.

Użytkownik w każdej chwili może wycofać wyrażoną zgodę poprzez panel ustawień plików cookies lub zmianę ustawień przeglądarki internetowej.

14. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, adekwatne do zagrożeń oraz kategorii chronionych danych (m.in. szyfrowanie transmisji HTTPS, kontrolę dostępu, kopie zapasowe, pseudonimizację tam gdzie to możliwe).

Administrator zobowiązuje pracowników, zleceniobiorców i współpracowników B2B mających dostęp do danych osobowych do zachowania ich w poufności, również po zakończeniu współpracy.

W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych skutkującego ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych Administrator informuje organ nadzorczy oraz osoby, których dane dotyczą, na zasadach określonych w art. 33 i 34 RODO.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Administratorzy zastrzegają sobie prawo do aktualizacji niniejszej Polityki Prywatności w przypadku zmiany przepisów prawa, sposobu przetwarzania danych lub zakresu świadczonych usług. Aktualna wersja dokumentu jest zawsze dostępna na stronie https://usterka.pl/polityka-prywatnosci.

W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką Prywatności zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności RODO, ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.