

# Polityka bezpieczeństwa

## Szyfrowanie transmisji danych

Komunikacja między użytkownikiem a serwisem HelpRatchet.com odbywa się przy użyciu bezpiecznego, szyfrowanego protokołu SSL.

## Obsługa techniczna

Czynności serwisowe wykonywane są natychmiast w przypadku wykrycia jakiegokolwiek nieprawidłowości w działaniu serwera czy też infrastruktury sieciowej.

## Kopie zapasowe

Dwa razy dziennie tworzone są kopie zapasowe wszystkich danych wprowadzonych do systemu.

## Aktualizacja systemu

W przypadku zmian w zewnętrznych systemach, z którymi zintegrowany jest system (np. serwis Allegro.pl), aplikacja dostosowywana jest do aktualnych wymogów tych serwisów w trybie natychmiastowym, tak aby zapewnić ciągłą i poprawną pracę systemu z możliwie jak najmniejszymi przerwami.

## Bezpieczeństwo serwera

Serwer, który wykorzystywany jest przez system HelpRatchet, zlokalizowany jest w Data Center monitorowanym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Do obsługi serwerów są dopuszczani jedynie autoryzowani administratorzy. Pomieszczenie serwera jest zabezpieczone przed pożarami, dostępem niepowołanych osób oraz posiada zasilanie niezależne od zasilania miejskiego.

## Konta użytkowników

Konto każdego użytkownika jest chronione przez login i hasło. Hasło jest przechowywane w postaci zakodowanej (hash) - w przypadku utraty hasła możliwe jest wyłącznie ustawienie

nowego hasła. Nie ma możliwości odzyskania hasła na podstawie jego zakodowanej postaci.

## **Bezpieczeństwo danych w sieci**

Ponieważ wszystkie dane przechowywane są na naszym serwerze, klienci nie muszą się martwić o kradzież czy awarię swojego komputera. W takich przypadkach ich dane będą dostępne od razu z innego komputera.

# **Polityka prywatności Serwisu**

**<https://helpratchet.com/> („Serwis”)**

## **DROGI UŻYTKOWNIKU!**

Dbamy o Twoją prywatność i chcemy, abyś w czasie korzystania z naszych usług czuł się komfortowo. Dlatego też poniżej prezentujemy Ci najważniejsze informacje o zasadach przetwarzania przez nas Twoich danych osobowych oraz plikach cookies, które są wykorzystywane przez nasz Serwis. Informacje te zostały przygotowane z uwzględnieniem RODO, czyli ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

## **ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH**

HelpRatchet spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, przy ul. Mariana Kołodzieja 55B/41, 80-180 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, pod nr KRS 0000919366, NIP 5833435693, nr REGON 389833253, e-mail: [kontakt@helpratchet.com](mailto:kontakt@helpratchet.com);

Jeśli chcesz skontaktować się z nami w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych, napisz do nas na adres e-mail: [kontakt@helpratchet.com](mailto:kontakt@helpratchet.com).

## **TWOJE UPRAWNIENIA**

Przysługuje Ci prawo żądania:

dostępu do Twoich danych osobowych, w tym uzyskania kopii Twoich danych (art. 15 RODO lub - jeśli ma to zastosowanie - art. 13 ust. 1 lit. f RODO),  
ich sprostowania (art. 16 RODO),  
usunięcia (art. 17 RODO),  
ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO),  
przeniesienia danych do innego administratora (art. 20 RODO).

A także prawo:

wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych:  
- z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących Ciebie danych osobowych, opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO (tj. na realizowanych przez nas prawnie uzasadnionych interesach), w tym profilowania (art. 21 ust. 1 RODO);  
- jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim (art. 21 ust. 2 RODO).

Skontaktuj się z nami, jeśli chcesz skorzystać ze swoich praw. Sprzeciw w odniesieniu do wykorzystywania przez nas plików cookies (o których przeczytasz poniżej) możesz wyrazić zwłaszcza za pomocą odpowiednich ustawień przeglądarki.

Jeśli uznasz, że Twoje dane są przetwarzane niezgodnie z prawem, możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **DANE OSOBOWE I PRYWATNOŚĆ**

Twoje dane są przez nas przetwarzane w celach związanych z funkcjonowaniem Serwisu i świadczeniem usług w nim oferowanych. Poniżej znajdziesz szczegółowe informacje na temat przetwarzania Twoich danych w zależności od podejmowanych przez Ciebie działań.

## **1. SKORZYSTANIE Z BEZPŁATNYCH USŁUG OFEROWANYCH W SERWISIE**

### **W jakim celu?**

realizacja umowy o świadczenie usług oferowanych w Serwisie

### **Na jakiej podstawie?**

umowa o świadczenie usług (art. 6 ust. 1 lit. b RODO)

### **Jak długo?**

przez okres obowiązywania umowy

ponadto, Twoje dane będą przetwarzane do momentu upływu okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – przez Ciebie lub nas (więcej informacji na ten temat znajdziesz w ostatniej tabeli tej sekcji)

### **Co się stanie, jeśli nie podam danych?**

nie będziesz mieć możliwości skorzystania z naszych usług

## **2. SKORZYSTANIE Z PŁATNYCH USŁUG OFEROWANYCH W SERWISIE**

### **W jakim celu?**

realizacja umowy o świadczenie usług oferowanych w Serwisie

### **Na jakiej podstawie?**

umowa o świadczenie usług (art. 6 ust. 1 lit. b RODO)

obowiązek prawny zobowiązujący nas do przetwarzania Twoich danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO)

### **Jak długo?**

przez okres obowiązywania umowy

do momentu wygaśnięcia obowiązku prawnego, związanego z rachunkowością

ponadto, Twoje dane będą przetwarzane do momentu upływu okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – przez Ciebie lub nas (więcej informacji na ten temat znajdziesz w ostatniej tabeli tej sekcji)

#### **Co się stanie, jeśli nie podam danych?**

nie będziesz mieć możliwości skorzystania z naszych usług

### **3. NAWIĄZANIE Z NAMI KONTAKTU (NP. W CELU ZADANIA PYTANIA)**

#### **W jakim celu?**

obsługa Twoich zapytań lub zgłoszeń

#### **Na jakiej podstawie?**

umowa lub działania podejmowane na Twoje żądanie, zmierzające do jej zawarcia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) – w przypadku, gdy Twoje zapytanie lub zgłoszenie dotyczy umowy, której jesteśmy lub możemy być stroną nasz prawnie uzasadniony interes, polegający na przetwarzaniu Twoich danych w celu prowadzenia z Tobą komunikacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – jeżeli Twoje zapytanie lub zgłoszenie nie ma związku z umową

#### **Jak długo?**

przez czas trwania wiążącej nas umowy lub jeśli umowa nie zostanie zawarta - do upływu okresu dochodzenia roszczeń – zobacz ostatnią tabelę tej sekcji do upływu okresu dochodzenia roszczeń lub do momentu, w którym uwzględnimy Twój sprzeciw wobec przetwarzania \*

ponadto, Twoje dane będą przetwarzane do momentu upływu okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – przez Ciebie lub nas (więcej informacji na ten temat znajdziesz w ostatniej tabeli tej sekcji)

#### **Co się stanie, jeśli nie podam danych?**

nie będziemy mieli możliwości udzielenia odpowiedzi na Twoje zapytanie lub zgłoszenie

\* w zależności od tego, które ma zastosowanie w danym przypadku i które nastąpi najwcześniej

## **4. USTAWIENIA PRZEGLĄDARKI LUB INNE ZBLIŻONE DZIAŁANIE ZEZWALAJĄCE NA PROWADZENIE DZIAŁAŃ ANALITYCZNYCH**

### **W jakim celu?**

analiza sposobu korzystania i poruszania się przez Ciebie po stronie internetowej Serwisu, celem dostosowania strony do potrzeb i zachowania Użytkowników (więcej na ten temat przeczytasz w sekcji „Działania analityczne” i „Pliki cookies” Polityki prywatności)

### **Na jakiej podstawie?**

nasz prawnie uzasadniony interes, polegający na przetwarzaniu danych w podanym wyżej celu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)

### **Jak długo?**

do momentu wygaśnięcia ważności lub usunięcia przez Ciebie analitycznych plików cookies \*

### **Co się stanie, jeśli nie podam danych?**

nie uwzględnimy Twoich preferencji dotyczących korzystania z Serwisu w pracach nad jego rozwojem

\* w zależności od tego, które ma zastosowanie w danym przypadku i które nastąpi najwcześniej

## **5. USTAWIENIA PRZEGLĄDARKI LUB INNE ZBLIŻONE DZIAŁANIE ZEZWALAJĄCE NA PROWADZENIE DZIAŁAŃ MARKETINGOWYCH**

### **W jakim celu?**

marketing bezpośredni, polegający na wyświetlaniu spersonalizowanych reklam (więcej na ten temat przeczytasz w sekcji „Profilowanie” i „Pliki cookies” Polityki prywatności).

### **Na jakiej podstawie?**

nasz prawnie uzasadniony interes, polegający na przetwarzaniu danych w podanym wyżej celu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)

### **Jak długo?**

do momentu wygaśnięcia ważności lub usunięcia przez Ciebie marketingowych plików cookies \*

### **Co się stanie, jeśli nie podam danych?**

nie będziesz otrzymywać sugestii produktów lub usług, którymi możesz być zainteresowany

\* w zależności od tego, które ma zastosowanie w danym przypadku i które nastąpi najwcześniej.

## **6. PODJĘCIE DZIAŁANIA LUB ZANIECHANIE MOGĄCE POWODOWAĆ POWSTANIE ROSZCZEŃ ZWIĄZANYCH Z SERWISEM LUB NASZYMISŁUGAMI**

### **W jakim celu?**

ustalenie, dochodzenie lub obrona ewentualnych roszczeń, związanych z zawartą umową lub świadczonymi usługami

### **Na jakiej podstawie?**

nasz prawnie uzasadniony interes, polegający na przetwarzaniu danych osobowych we wskazanym powyżej celu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)

### **Jak długo?**

do momentu, w którym upłynie okres przedawnienia roszczeń lub do momentu, w którym uwzględnimy Twój sprzeciw wobec przetwarzania \*

### **Co się stanie, jeśli nie podam danych?**

brak możliwości ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń

## **PROFILOWANIE**

W ramach Serwisu dokonujemy profilowania – w odniesieniu do Ciebie będzie to miało miejsce, jeśli zezwolisz (np. przez odpowiednie ustawienia Twojej przeglądarki) na takie działania. Profilowanie to polega na automatycznej ocenie, jakimi produktami lub usługami możesz być zainteresowany, wykorzystując do tego informacje o wyświetlanych przez Ciebie treściach. Dzięki temu, reklamy produktów lub usług wyświetlane w ramach usług internetowych, z których korzystasz, będą bardziej dostosowane do Ciebie i Twoich potrzeb.

Profilowanie, którego dokonujemy, nie skutkuje podejmowaniem decyzji wywołujących wobec Ciebie skutki prawne lub wpływających na Ciebie w podobnie istotny sposób.

## **DZIAŁANIA ANALITYCZNE**

W ramach Serwisu prowadzimy działania analityczne, mające na celu zwiększenie jego intuicyjności i przystępności – w odniesieniu do Ciebie będzie to miało miejsce, jeśli zezwolisz (np. przez odpowiednie ustawienia Twojej przeglądarki) na takie działania. W ramach analizy będziemy brać pod uwagę sposób, w jaki poruszasz się po Serwisie – a więc np. to, ile czasu spędzasz na danej podstronie, czy w które miejsca w Serwisie klikasz. Dzięki temu możemy dostosować układ i wygląd Serwisu oraz zamieszczane w nim treści do potrzeb Użytkowników.

## **BEZPIECZEŃSTWO DANYCH**

Przetwarzając Twoje dane osobowe stosujemy środki organizacyjne i techniczne zgodne z właściwymi przepisami prawa, w tym stosujemy szyfrowanie połączenia za pomocą certyfikatu SSL.



## PLIKI COOKIES

Nasz Serwis, jak większość witryn internetowych, korzysta z tzw. plików cookies (ciasteczek). Pliki te:

- są zapisywane w pamięci Twojego urządzenia (komputera, telefonu, itd.),
- nie powodują zmian w ustawieniach Twojego urządzenia.

W tym Serwisie ciasteczka wykorzystywane są w celach:

- zapamiętywania Twojej sesji,
- analitycznych,
- marketingowych,
- udostępniania funkcji Serwisu.

Aby dowiedzieć się, jak zarządzać plikami cookies, w tym jak wyłączyć ich obsługę w Twojej przeglądarce, możesz skorzystać z pliku pomocy Twojej przeglądarki. Z informacjami na ten temat możesz zapoznać się wciskając klawisz F1 w przeglądarce. Ponadto odpowiednie wskazówki znajdziesz na następujących podstronach, w zależności od przeglądarki, której używasz:

- [Firefox](#)
- [Chrome](#)
- [Safari](#)
- [Internet Explorer / Microsoft Edge](#)

Poniżej znajdziesz informacje na temat funkcji przetwarzanych przez nas plików cookie oraz ich okresie ważności:

Nazwa pliku Cookie	Okres ważności	Wyjaśnienie
__utma	24 miesiące	Jest to jeden z czterech głównych plików cookie ustawianych przez usługę Google Analytics, która umożliwia śledzenie zachowania odwiedzających i pomiar wydajności witryny. Ten plik cookie trwa domyślnie przez 2 lata i rozróżnia użytkowników i sesje.
__utmb	30 minut	Jest to drugi z czterech głównych plików cookie ustawianych przez usługę Google Analytics, która umożliwia śledzenie zachowania odwiedzających i pomiar wydajności witryny. Ten plik cookie określa nowe sesje i wizyty i wygasa po 30 minutach.
__utmc	Sesyjny	Ustawiony tak, aby umożliwić współdziałanie ze starszą wersją kodu Google Analytics. Jest to plik cookie sesji, który jest niszczone, gdy użytkownik zamyka przeglądarkę.

__utmt	10 minut	Ten plik cookie jest ustawiany przez Google Analytics. Zgodnie z ich dokumentacją służy do ograniczenia przepustowości usługi - ograniczając gromadzenie danych w witrynach o dużym natężeniu ruchu. Wygasa po 10 minutach
__utzm	6 miesięcy	Plik cookie identyfikuje źródło ruchu na stronie - dzięki temu Google Analytics może powiedzieć właścicielom witryny, skąd przybyli użytkownicy po przybyciu na stronę. Ciasteczko ma żywotność 6 miesięcy i jest aktualizowane za każdym razem, gdy dane są wysyłane do Google Analytics.
_ga	24 miesiące	Plik Cookie powiązany z Google Universal Analytics - co stanowi istotną aktualizację części używanej usługi analitycznej Google. Ten plik cookie służy do rozróżniania unikalnych użytkowników poprzez przypisanie losowo wygenerowanej liczby jako identyfikatora klienta. Jest on zawarty w każdym żądaniu strony w witrynie i służy do obliczania danych odwiedzających, sesji i

		kampanii dla raportów analizy witryn.
_gid	24 godziny	Plik cookie powiązany z Google Universal Analytics. Ma żywotność 24 godziny. Służy do rozróżniania użytkowników.
_BEAMER_LAST_UPDATE_zeKLgqli17986	12 miesięcy	Ten plik cookie powiązany jest z usługą Hotjar i pomaga nam śledzić zdarzenia i sposób poruszania się w Serwisie przez Użytkowników – więcej na ten temat przeczytasz w sekcji „Działania analityczne”. Oprócz tego, plik może mierzyć wydajność i stabilność aplikacji.
ajs_user_id	12 miesięcy	Ten plik cookie powiązany jest z usługą Hotjar i pomaga nam śledzić zdarzenia i sposób poruszania się w Serwisie przez Użytkowników – więcej na ten temat przeczytasz w sekcji „Działania analityczne”. Oprócz tego, plik może mierzyć wydajność i stabilność aplikacji.

gcl_au	3 miesiące	Reklamowy plik cookie od Google Ads zbierający dane o konwersjach - pozwala określić, ile razy osoby, które kliknęły w reklamy, podjęły działania na stronie firmowej, np. rejestrację.
fr	3 miesiące	Podstawowy plik cookie wykorzystywany w reklamach na Facebooku, stosowany do wyświetlania, pomiaru skuteczności i poprawy adekwatności reklam.
spin	1 dzień	Zbiera informacje m.in. o logowaniu do serwisu Facebook - dane te mogą być wykorzystane do dostosowania narzędzi reklamowych do użytkownika.
act	sesyjny	Wykorzystywany przez Facebook do celów analitycznych i badawczych (zrozumienie sposobu korzystania z produktów Facebooka przez użytkowników w celu wskazania, które części serwisu wymagają poprawy).

c_user	365 dni	Wykorzystywany w powiązaniu z plikiem cookie xs do uwierzytelniania tożsamości użytkownika na Facebooku.
x-referer	sesyjny	Wykorzystywany przez Facebook do celów analitycznych i badawczych (zrozumienie sposobu korzystania z produktów Facebooka przez użytkowników w celu wskazania, które części serwisu wymagają poprawy).
wd	1 tydzień	Plik cookie Facebooka, który umożliwia zapewnienie optymalnych efektów na potrzeby ekranu użytkownika.
dpr	1 tydzień	Plik cookie Facebooka, który umożliwia zapewnienie optymalnych efektów na potrzeby ekranu użytkownika.
_fbp	3 miesiące	Plik cookie Facebooka, który identyfikuje przeglądarki do celów dostarczania usług reklamowych i związanych z analizą witryny.

presence	sesyjny	Plik cookie Facebooka wykorzystywany do włączenia funkcji pomocnych w dostarczaniu produktów Facebooka.
sb	2 lata	Plik cookie Facebooka, który identyfikuje przeglądarkę do celów logowania i uwierzytelnienia.
datr	2 lata	Plik cookie Facebooka, który identyfikuje przeglądarki do celów bezpieczeństwa i integralności witryny, łącznie z odzyskiwaniem kont i wskazaniem kont potencjalnie zagrożonych.
m_pixel_ratio	sesyjny	Plik cookie Facebooka wykorzystywany w celu zapewnienia użytkownikom optymalnych warunków korzystania z serwisu, m.in. szybkiego wczytywania produktów Facebooka.
xs	1 rok	Wykorzystywany w powiązaniu z plikiem cookie c_user do uwierzytelniania tożsamości użytkownika na Facebooku.

Korzystając z odpowiednich opcji Twojej przeglądarki, w każdej chwili możesz:

- usunąć pliki cookies,
- blokować wykorzystanie plików cookies w przyszłości.

W takich przypadkach nie będziemy ich już dłużej przetwarzać.

Więcej informacji o plikach cookies znajdziesz w [Wikipedii](#).

## USŁUGI ZEWNĘTRZNE / ODBIORCY DANYCH

Korzystamy z usług podmiotów zewnętrznych, które wspierają nas w prowadzeniu działalności. Powierzamy im do przetwarzania Twoje dane – podmioty te przetwarzają dane wyłącznie na nasze udokumentowane polecenie.

Poniżej znajdziesz listę odbiorców Twoich danych:

Działanie	Odbiorcy danych	Przekazanie danych poza Unię Europejską
każde działanie w związku z Serwisem	hostingodawca	nie ma miejsca
	podmiot zapewniający nam wsparcie techniczne/IT	nie ma miejsca
przebywanie na stronie Serwisu z ustawieniami zezwalającymi na prowadzenie działań analitycznych	podmioty zapewniające usługi analityczne w Serwisie **	tak (Stany Zjednoczone) **
przebywanie na stronie Serwisu z ustawieniami zezwalającymi na prowadzenie działań marketingowych	podmioty zapewniające usługi marketingowe w Serwisie **	tak (Stany Zjednoczone) **



A ponadto:

odpowiednie organy publiczne w zakresie, w jakim jesteśmy zobowiązani do udostępnienia im danych.

## **PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTW SPOZA UNII EUROPEJSKIEJ**

\*\* W związku z powyższym, Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane również przez podmioty spoza Unii Europejskiej. Właściwy poziom ochrony Twoich danych, w tym poprzez stosowanie odpowiednich zabezpieczeń, zapewnia zastosowanie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, o których mowa w art. 46 ust. 2 lit. c RODO