



Regulamin świadczenia usługi zintegrowanej platformy ELF24

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usługi zintegrowanej platformy ELF24 do monitoringu bezpieczeństwa osób i mienia, stanu technicznego urządzeń, monitoringu personalnego oraz zużycia mediów w budynkach przez firmę Elf24. Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w 61-686 Poznań, os. Przyjaźni 132C, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000461865. Niniejszy regulamin zwany jest dalej „regulaminem”, a usługa, o której mowa wyżej zwana jest dalej „usługą”.
2. Regulamin ten obowiązuje wszystkich korzystających z usługi od chwili zawarcia Umowy.
3. Zawierając Umowę na podstawie postanowień regulaminu Klient oświadcza, iż zapoznał się i akceptuje w całości regulamin.
4. W ramach określenia zasad świadczenia usługi, niniejszy regulamin w szczególności określa: zasady funkcjonowania systemu monitoringu bezpieczeństwa obiektów, monitoringu personalnego oraz zużycia mediów w budynkach, reguły rejestracji i zapisu danych, sposób zabezpieczenia i zasady przechowywania danych, możliwość udostępniania zgromadzonych danych, a także prawa i obowiązki Klienta, obowiązki oraz zakres odpowiedzialności Usługodawcy, a także problematykę ochrony danych osobowych.

§ 2

Słownik

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Administrator danych osobowych – sam Klient albo podmiot upoważniony przez Klienta, decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych;
2. Centrum nadzoru – miejsce prezentacji operatorowi obrazu pozyskiwanego przez kamery (np. na monitorach) i rejestracji na nośnikach;
3. Dane – nagrania z monitoringu utrwalone oraz pobrane na nośniku pamięci;
4. Dane osobowe – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 poz. 1662 ze zm.);
5. Klient – podmiot zlecający Usługodawcy świadczenie usługi, o której mowa w § 1 ust. 1 (w formie podpisania Umowy);
6. Konsument – osoba fizyczna zawierająca umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. Lokalizator – urządzenie elektroniczne wyposażone w kartę SIM lub MIM przeznaczone do



korzystania z Usługi monitoringu, zamontowane w urządzeniu (np. smartphone z GPS, lokalizator personalny, dedykowane urządzenie GPS);

8. Obiekt – osoba, zwierzę, pojazd przy którym zamontowano/znajduje się lokalizator;
9. Posesja – działka lub kilka działek gruntu, jak również budynek lub kilka budynków wraz z gruntem przynależnym i budowie trwale związane z gruntem dla których jest założona jedna księga wieczysta, objęte systemem monitoringu bezpieczeństwa;
10. Przetwarzanie danych osobowych – jakiekolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie, a zwłaszcza te, które wykonuje się w systemach informatycznych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych;
11. Punkt – miejsce (określone co do wysokości i szerokości geograficznej) położenia lokalizatora bądź obiektu, przy którym znajduje się lokalizator, jego prędkość w miejscu położenia oraz czas ustalony co do sekundy, w jakim lokalizator znajduje się w miejscu położenia;
12. Rejestracja – zapisywanie widoku z monitoringu na dowolnym trwałym nośniku;
13. Serwis – zbiór stron www, umieszczony na stronie głównej <http://www.platforma.elf24.pl>, umożliwiający w szczególności podgląd aktualnego widoku z kamer zamontowanych na terenie posesji w przeglądarce internetowej, przegląd i analizę danych archiwalnych;
14. System monitoringu (monitoring) – zespół urządzeń, aplikacji, programów i okablowania (w szczególności: słup stalowy z wysięgnikiem, kamery, obudowy kamer, zasilacz, skrzynia telekomunikacyjna zamontowana w budynku, z rejestratorem, z dyskiem, listwa zasilającą, tabliczki informacyjne, monitory -telewizory, komputery) wraz z zestawieniem transmisji do siedziby Klienta, pozwalającej na zdalną obsługę systemu w czasie rzeczywistym;
15. System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.);
16. Umowa – umowa cywilnoprawna, która stanowi podstawę do świadczenia usługi przez Usługodawcę na rzecz Klienta;
17. Usługa monitoringu bezpieczeństwa – całodobowe nadzorowanie sygnałów płynących z systemów kamer zainstalowanych w obiektach Klienta wskazanych w Umowie oraz umożliwienie Klientowi obserwacji obrazu przesyłanego z kamer zainstalowanych na terenie posesji wskazanej w Umowie;
18. Usługa monitoringu personalnego – umożliwienie Klientowi obserwacji położenia lokalizatora, a tym samym i obiektów przy których znajduje się lokalizator w czasie rzeczywistym na mapie serwisu platforma.elf24.pl, jak również odtwarzanie historycznych danych dotyczących pozycji, prędkości i czasu, w jakim znajdował się lokalizator Klienta przy wykorzystaniu powszechnie używanych przeglądarek internetowych, których lista znajduje się na stronie www.elf24.eu;
19. Usługa zużycia mediów – umożliwienie Klientowi obserwacji stanu zużycia mediów takich jak woda, prąd, gaz, ciepło;
20. Ustawa o ochronie danych osobowych – ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie



danych osobowych (Dz. U. z 2014 poz. 1662 ze zm.);

21. Usługodawca – Elf24. Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w 61-686 Poznań, os. Przyjaźni 132C, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000461865.

§ 3

Cel oraz zakres świadczenia usługi

1. Celem realizacji usługi jest:
 - a) podniesienie stanu bezpieczeństwa osób oraz mienia znajdujących się na terenie posesji wskazanej w Umowie objętej systemem monitoringu bezpieczeństwa;
 - b) skrócenie czasu reakcji służb lub właścicieli w celu zapobiegania i ograniczania wykroczeń oraz przestępstw (w szczególności dewastacji, kradzieży, włamania, aktom wandalizmu oraz chuligaństwa) na terenie posesji wskazanej w Umowie;
 - c) rejestracja zdarzeń umożliwiająca ustalenie sprawcy popełnionego czynu zabronionego i odzyskaniu utraconego mienia oraz naprawieniu szkody;
 - d) szybka lokalizacja obiektu objętego systemem monitoringu personalnego w sytuacji wymagającej natychmiastowej reakcji.
2. Usługodawca oświadcza, iż świadczenie usług następuje w zakresie własnego systemu teleinformatycznego jednakże z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych osób trzecich, posiadających stosowne uprawnienia w tym zakresie.
3. Usługodawca świadczy usługi w zakresie istniejących i posiadanych możliwości technicznych, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz regulaminie.
4. Usługodawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług w terminie nie dłuższym niż 14 (słownie: czternaście) dni roboczych liczonych od daty podpisania protokołu montażu systemu monitoringu lub podpisania Umowy, w zależności od tego, która data jest późniejsza.
5. Usługodawca świadczy usługi monitorowania na terenie posesji Klienta wskazanej w Umowie.
6. Objęcie systemem monitoringu bezpieczeństwa innych posesji niż wskazanych w Umowie możliwe jest tylko wskutek zmiany Umowy w trybie podpisania aneksu.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego mogących powodować czasowe utrudnienia lub nawet uniemożliwienie korzystania z usługi. Nie zwalnia to Klienta z uiszczenia opłat.
8. Terminy wskazanych powyżej prac konserwacyjnych oraz przewidywany czas ich trwania będą publikowane na stronie <http://www.elf24.eu> na 3 (słownie: trzy) dni przed rozpoczęciem prac.
9. W szczególnych przypadkach mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usługi monitoringu, bez wcześniejszego powiadomienia, celem przywrócenia bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego. Nie zwalnia to



Klienta z uiszczania opłat.

§ 4

Zasady działania systemu monitoringu bezpieczeństwa

1. System monitoringu bezpieczeństwa funkcjonuje całodobowo.
2. Usługodawca zapewnia obserwację obrazów z kamer.
3. Klient upoważnia Usługodawcę do przetwarzania i składowania wszelkich danych, jakie są potrzebne do prawidłowego świadczenia usługi.
4. W ramach usługi Klient jest uprawniony do odtwarzania na stronie <http://www.platforma.elf24.pl> obrazu video podchodzącego z zainstalowanych na terenie posesji kamer systemu monitoringu wizyjnego za pomocą otrzymanego loginu (będącego adresem e-mail Klienta) oraz hasła – nadawanego przez Klienta/Konsumenta, Usługodawca nie zna hasła do konta Klienta. Ze względów bezpieczeństwa hasło nie powinno być zapisywane w przeglądarce internetowej oraz powinno być regularnie zmieniane.
5. Wyłącznie Klient zarządza swoim kontem. Klient jest uprawniony do wykorzystywania pobranych danych na własne potrzeby i ponosi pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania danych oraz zarządzanie kontem, w tym nadanie uprawnień dostępu do konta innym osobom.
6. Usługodawca w uzasadnionych przypadkach (np. dostęp do konta osoby nieuprawnionej, atak hakerski) może zablokować konto.
7. Rejestracji i zapisowi danych na nośniku danych podlega obraz z kamer systemu monitoringu bezpieczeństwa .
8. Okres przechowywania danych wynosi 30 dni.
9. Osobami posiadającymi dostęp do danych z systemu monitoringu są strony Umowy (Usługodawca oraz Klient), a także osoby upoważnione przez Klienta.
10. Administratorem danych osobowych jest Klient, który zleca Usługodawcy odpowiednie uprawnienia niezbędne do obsługi systemu monitoringu wizyjnego. Szczegółowe zasady administrowania danych osobowych określono w § 9.

§ 5

Zasady działania systemu monitoringu personalnego

1. System monitoringu personalnego funkcjonuje całodobowo.
 2. Usługodawca zapewnia obserwację obrazów z mapy z lokalizacją lokalizatora wraz z obiektem za pomocą nadanego loginu (będącego adresem e-mail Klienta) oraz hasła – nadawanego przez Klienta/Konsumenta, Usługodawca nie zna hasła do konta Klienta. Ze względów bezpieczeństwa hasło nie powinno być zapisywane w przeglądarce internetowej oraz powinno być regularnie zmieniane.
 3. Wyłącznie Klient zarządza swoim kontem. Klient jest uprawniony do wykorzystywania
- Projekt jest współfinansowany z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
[DOTACJE NA INNOWACJE - INWESTUJEMY W WASZĄ PRZYSZŁOŚĆ](#)



pobranym danych na własne potrzeby i ponosi pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania danych oraz zarządzanie kontem, w tym nadanie uprawnień dostępu do konta innym osobom.

4. Klient upoważnia Usługodawcę do przetwarzania i składowania wszelkich danych, jakie są potrzebne do prawidłowego świadczenia usługi.
5. Usługodawca w uzasadnionych przypadkach (np. dostęp do konta osoby nieuprawnionej, atak hakerski) może zablokować konto.
6. Lokalizator montowany jest przy obiekcie wskazanym przez Klienta w Umowie. Ma na celu informowanie Klienta o lokalizacji obiektu na mapie. W przypadku uaktywnienia alarmu (z przyczyn wskazanych w Umowie) wysyłane jest powiadomienie na wskazane w Umowie numery telefonu.
7. Klient nie może w żaden sposób ingerować w lokalizator.
8. Okres przechowywania danych wynosi 30 dni.
9. Osobami posiadającymi dostęp do danych z systemu monitoringu są strony Umowy (Usługodawca oraz Klient), a także osoby upoważnione przez Klienta.
10. Administratorem danych osobowych jest Klient, który zleca Usługodawcy odpowiednie uprawnienia niezbędne do obsługi systemu monitoringu personalnego. Szczegółowe zasady administrowania danych osobowych określono w § 9.

§ 6

Zasady działania monitoringu zużycia mediów w budynkach

1. System monitoringu zużycia mediów w budynkach funkcjonuje całodobowo.
2. Usługodawca zapewnia obserwację odczytów zużycia mediów.
3. Klient upoważnia Usługodawcę do przetwarzania i składowania wszelkich danych, jakie są potrzebne do prawidłowego świadczenia usługi.
4. W ramach usługi Klient jest uprawniony do śledzenia na stronie <http://www.platforma.elf24.pl> danych podchodzących z systemu monitoringu zużycia mediów w budynkach za pomocą otrzymanego loginu (będącego adresem e-mail Klienta) oraz hasła – nadawanego przez system, Usługodawca nie zna hasła do konta Klienta. Ze względów bezpieczeństwa hasło nie powinno być zapisywane w przeglądarce internetowej oraz powinno być regularnie zmieniane.
5. Wyłącznie Klient zarządza swoim kontem. Klient jest uprawniony do wykorzystywania pobranych danych na własne potrzeby i ponosi pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania danych oraz zarządzanie kontem, w tym nadanie uprawnień dostępu do konta innym osobom.
6. Usługodawca w uzasadnionych przypadkach (np. dostęp do konta osoby nieuprawnionej, atak hakerski) może zablokować konto.
7. Rejestracji i zapisowi danych na nośniku danych podlegają dane zużycia mediów w budynkach.



8. Odczyt zużycia mediów polega na umożliwieniu Klientowi obserwacji bieżącego stanu zużycia mediów takich jak woda, prąd, gaz, ciepło.
9. Odczyt dotyczący zużycia mediów ma walor informacyjny i nie może być podstawą reklamacji w stosunku do dostawcy mediów. Przed złożeniem reklamacji powinna nastąpić weryfikacja odczytu osobistego.
10. Okres przechowywania danych wynosi 30 dni.
11. Osobami posiadającymi dostęp do danych z systemu monitoringu są strony Umowy (Usługodawca oraz Klient), a także osoby upoważnione przez Klienta.

Administratorem danych osobowych jest Klient, który zleca Usługodawcy odpowiednie uprawnienia niezbędne do obsługi systemu monitoringu wizyjnego. Szczegółowe zasady administrowania danych osobowych określono w § 9. § 7

Obowiązki stron

A. Obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się do prawidłowego gromadzenia i prezentowania danych. Nie dotyczy to danych osobowych.
2. Gromadzenie danych w zakresie zgodnym z wykupionego pakietu.
3. Udostępnianie danych polega na utrzymaniu dostępności do serwera z danymi i programem udostępniającym te dane drogą elektroniczną oraz na utrzymaniu prawidłowego działania programu udostępniającego dane.
4. Usługodawca w odniesieniu do § 3 ust. 8 i ust. 10 zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług potrzebnych na wykonanie niezbędnych prac konserwacyjnych systemu informatycznego oraz w sytuacjach wystąpienia awarii sieci energetycznej, sieci internetowej lub w wyniku działania siły wyższej. Nie zwalnia to Klienta z uiszczania opłat.
5. Pozostałe obowiązki Usługodawcy wynikają z pozostałych postanowień regulaminu oraz Umowy.

B. Obowiązki Klienta/Konsumenta

1. Klient/Konsument zobowiązuje się do:
 - a) przestrzegania zasad regulaminu;
 - b) umożliwienia Usługodawcy prawidłowej instalacji systemu monitoringu na terenie nieruchomości lub instalacji lokalizatora przy obiekcie na koszt Klienta;
 - c) prawidłowego i zgodnego z prawem korzystania z systemu monitoringu bezpieczeństwa;
 - d) poinformowania Usługodawcy o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie.
2. Pozostałe obowiązki Klienta wynikają z pozostałych postanowień regulaminu oraz Umowy.

§ 8

Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca nie odpowiada:



- za szkody wyrządzone osobom trzecim jakie mogą powstać w wyniku niezgodnego z prawem lub celem zastosowania Platformy ELF24 i danych przez niego zebranych oraz za zdarzenia powstałe wskutek udostępnienia przez Klienta osobie trzeciej loginu oraz hasła umożliwiającym dostęp do konta Klienta;
 - za problemy z użytkowaniem systemu wynikające z niedostępności sieci internetowej po stronie Klienta; za szkody wynikające z okresowych awarii jakie mogą wystąpić po stronie Usługodawcy w postaci awarii serwerów, przerw w dostawie prądu czy przerw w dostępie do sieci internetowej;
 - za kompletność dostarczonej mapy elektronicznej na której prezentowane są dane lokalizacyjne;
 - za okresowy brak dostępu do podkładów mapowych oraz za opóźnienia w jej dostarczeniu;
 - za problemy w transmisji danych z lokalizatora na serwer usługodawcy wynikające z nieprawidłowego funkcjonowania sieci GSM. W szczególności nie odpowiada za awarie i takie zmiany w konfiguracji sieci GSM, które uniemożliwiają prawidłową transmisję danych;
 - za szkody powstałe w wyniku błędnego działania oprogramowania lokalizatora i/lub oprogramowania serwerowego;
 - za skutki prawne i faktyczne za czynności jakie wykonał Klient i Konsument na podstawie danych pobranych z systemu monitoringu.
2. Ponadto, Usługodawca nie odpowiada za braki w danych oraz ewentualne szkody z tym powstałe spowodowane zdarzeniami losowymi, przyczynami od niego niezależnymi lub okolicznościami technicznymi, w szczególności za:
- a) awarie i przerwy w dostawie energii elektrycznej;
 - b) okoliczności zjawisk naturalnych;
 - c) nieprawidłowy montaż systemu monitoringu lub lokalizatora;
 - d) awarię lokalizatora;
 - e) przerwy w prawidłowym funkcjonowaniu sieci GSM;
 - f) przerwy w prawidłowym funkcjonowaniu systemu GPS.

§ 9

Dane osobowe

1. Dane pochodzące z nagrań umożliwiające identyfikację osoby, zarejestrowane i/lub przechowywane uważane są za dane osobowe.
2. Udostępnianie danych osobowych związanych z systemem monitoringu bezpieczeństwa odbywa się na zasadach określonych w przepisach prawa.
3. Dane osobowe uzyskane wskutek korzystania z systemu monitoringu bezpieczeństwa podlegają ochronie na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient we własnym zakresie prowadzi zbiór danych osobowych.



5. Klient zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
6. Zabrania się wykorzystywania danych osobowych w celach innych niż te, które przewiduje niniejszy regulamin oraz ustawa o danych osobowych.
7. Zabrania się przekazywania danych osobowych podmiotom trzecim innym niż strony Umowy.
8. Uregulowania dotyczące polityki prywatności sporządzono w załączniku nr 1.
9. W sprawach nieuregulowanych w zakresie danych osobowych w niniejszym regulaminie znajdują zastosowanie przepisy ustawy o ochronie danych osobowych.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany regulaminu w drodze powiadomienia w każdym czasie.
2. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany regulaminu wynikających ze zmian przepisów, ich interpretacji oraz orzecznictwa sądów.
3. Usługodawca informację o zmianie regulaminu prześle na wskazany przez Klienta adres e-mail wskazany w Umowie z 14-dniowym wyprzedzeniem.
4. W przypadku zmiany regulaminu Klient ma prawo w terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o zmianie, wypowiedzieć Umowę świadczenia usługi systemu monitoringu poprzez przesłanie wypowiedzenia na adres Usługodawcy.
5. W przypadku, gdy Klient nie wypowie Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki regulaminu.
6. W przypadku gdy w trakcie wykonywania Umowy wystąpi potrzeba zmiany Usługodawcy, zmiana Usługodawcy nie wymaga uzyskania zgody Klienta.
7. Usługodawca zastrzega sobie możliwość korzystania z usług podwykonawców.
8. Klientowi zabrania się odsprzedaży usługi.
9. Usługodawcy przysługują wyłączne prawa własności intelektualnej do platformy ELF24, jej składowych, know-how oraz oznaczeń.
10. Postępowanie reklamacyjne Klient składa na dane kontaktowe Usługodawcy wskazane w § 1 ust. 1 niniejszego regulaminu.
11. Nieprzestrzeganie zasad regulaminu przez Klienta stanowi podstawę do zablokowania oferowanych usług.
12. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień regulaminu od chwili zawarcia Umowy
13. Regulamin wchodzi w życie z dniem zawarcia Umowy.