

REGULAMIN SERWISU TRACKER ESTATE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

Administrator Danych i Usługodawca

ACTIFLOW SP. Z O.O.

- ul. Sportowa 6/59, 35-111 Rzeszów
 - NIP: PL8133890296
 - KRS: 0001007904
 - REGON: 523923300
 - Kontakt: kontakt@tracker.estate
 - Strona internetowa: <https://tracker.estate/>
-

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Podstawa prawna

Niniejszy Regulamin został przygotowany zgodnie z przepisami:

- Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) – zwana dalej „Ustawą o usługach elektronicznych”
- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO)
- Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (w zakresie dotyczącym postanowień abuzywnych)
- Ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (w zakresie dochodów z umów zlecenia/usług)

1.2 Definicja Serwisu

Regulamin określa zasady korzystania z serwisu Tracker Estate, którego Operatorem jest Actiflow Sp. z o.o. dostępnego pod adresem <https://tracker.estate/>

1.3 Funkcjonalność serwisu

Serwis umożliwia:

- Rejestrację konta dla użytkowników będących firmami posiadającymi numer NIP

- Monitorowanie ofert nieruchomości na portalach: Otodom, Morizon i Nieruchomości-online
- Automatyczne generowanie alertów o zmianach cen i duplikatach ofert
- Pobieranie i przetwarzanie publicznych danych o nieruchomościach

1.4 Kto może korzystać z serwisu

Serwis dedykowany jest wyłącznie przedsiębiorstwom/firmom posiadającym:

- Numer NIP
- Status aktywnie działającej jednostki gospodarczej w Polsce lub UE

Osoby fizyczne bez statusu przedsiębiorcy nie mogą korzystać z serwisu.

1.5 Warunki korzystania

- Korzystanie z serwisu jest możliwe wyłącznie po zaakceptowaniu regulaminu
- Rejestracja konta jest niezbędna dla każdego użytkownika
- Zaakceptowanie regulaminu oraz opłacenie wybranego planu subskrypcji oznacza zawarcie umowy między Actiflow a użytkownikiem

1.6 Dostępność regulaminu

- Regulamin dostępny jest pod adresem: <https://tracker.estate/regulamin>
- Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji
- Wersje archiwalne regulaminu przechowywane są przez Actiflow i dostępne na żądanie

II. DEFINICJE I OBJAŚNIENIA

Termin	Definicja
Użytkownik / Klient	Przedsiębiorstwo/firma posiadająca numer NIP, zarejestrowana i aktywnie działająca, korzystająca z Serwisu
Serwis / System	Aplikacja Tracker Estate dostępna pod adresem https://tracker.estate/
Oferta / Ogłoszenie	Publicznie dostępne ogłoszenie nieruchomości na portalach: Otodom, Morizon lub Nieruchomości-online

Termin	Definicja
Monitorowanie	Proces automatycznego pobierania i analizy danych z ofert nieruchomości w celu wykrycia zmian cen, duplikatów lub innych zmian parametrów
Alert / Powiadomienie	Wiadomość e-mail lub informacja wyświetlona w panelu użytkownika o zmianach w monitorowanych ofertach
Subskrypcja	Płatna usługa okresowa (miesięczna lub wielomiesięczna), umożliwiająca monitorowanie określonej liczby ofert
Cennik	Wykaz aktualnych opłat za korzystanie z usług dostępny na stronie https://tracker.estate/ oraz w Aplikacji w sekcji „Cennik” i „Zakup usług”. Cennik nie obejmuje darmowych okresów testowych ani rabatów promocyjnych
Pakiet jednorazowy	Płatność z góry za usługę monitorowania przez określony czas (6 lub 12 miesięcy) bez limitu liczby ofert
Subskrypcja miesięczna	Automatyczne odnawianie co miesiąc - klient opłaca z wyprzedzeniem dostęp do usługi na następny miesiąc
Scraping	Automatyczne pobieranie danych publicznie dostępnych z portali ogłoszeniowych
Administrator Danych	Actiflow Sp. z o.o. – podmiot określający cele i sposoby przetwarzania danych osobowych
Procesor Danych	Strona trzecia (np. Stripe, Fakturownia, CRM) przetwarzająca dane w imieniu Administratora na podstawie umowy

III. REJESTRACJA I LOGOWANIE

3.1 Proces rejestracji

- Rejestracja wymaga podania adresu e-mail oraz potwierdzenia go poprzez kod jednorazowy wysłany na podaną skrzynkę
- Użytkownik zobowiązany jest podać prawdziwe dane dotyczące swojej firmy
- Podanie nieprawdziwych danych powoduje możliwość natychmiastowego wstrzymania dostępu

3.2 Dane niezbędne do rejestracji

- E-mail firmy (serwisowy)
- Nazwa firmy
- NIP
- Kraj siedziby

3.3 Profil użytkownika i portale źródłowe

- Po rejestracji użytkownik może podpiąć jeden lub więcej profili na portalach: Otodom, Morizon i Nieruchomości-online
- Użytkownik zobowiązany jest do podpiętych profili, które rzeczywiście należą do jego firmy (brak uprawnień do monitorowania profili osób trzecich)

3.4 Trial (wersja próbna)

Po rejestracji użytkownik otrzymuje dostęp do 14-dniowego bezpłatnego trialu, podczas którego może przetestować funkcjonalność systemu w pełnym zakresie.

3.5 Bezpieczeństwo dostępu

- Użytkownik zobowiązany jest do ochrony hasła logowania i nie powinien ujawniać go osobom trzecim
- Każdy dostęp przy użyciu danych logowania użytkownika uznawany jest za działanie dokonane przez użytkownika
- Użytkownik odpowiada za wszystkie czynności dokonane z użyciem jego konta

IV. ZAKRES I CHARAKTER USŁUGI

4.1 Dane automatycznie pobierane z ofert

System automatycznie pobiera z portali źródłowych (Otodom, Morizon, Nieruchomości-online) następujące dane:

- Tytuł ogłoszenia
- Link do ogłoszenia

- Cena nieruchomości
- Parametry techniczne (powierzchnia, metraż, liczba pokoi, piętro, rok budowy)
- Historia zmian ceny
- Data publikacji ogłoszenia
- Inne dane publiczne dostępne na portalu

4.2 Funkcje monitorowania

System realizuje następujące funkcje:

A) Wykrywanie duplikatów ofert

- System automatycznie porównuje polskie dane ofert ze sobą
- Identyfikuje oferty będące tym samym ogłoszeniem na różnych portalach lub z różnymi wariantami danych
- Wysyła alert o duplikacie (jeśli użytkownik włączył tę funkcję)

B) Monitorowanie zmian cen

- System śledzi zmiany cen nieruchomości w monitorowanych ofertach
- Generuje alerty o obniżkach, podwyżkach i innych zmianach ceny
- Historia zmian ceny jest dostępna w panelu użytkownika

C) Aktualizacja statusu ofert

- System aktualizuje informacje o nowych, usuniętych lub zmodyfikowanych ogłoszeniach
- Aktualizacje następują co kilka godzin (harmonogram opisany w sekcji 4.5)

4.3 Procesy równoczesne na wszystkich portalach

Monitorowanie odbywa się równocześnie na wszystkich trzech portalach:

- Otodom
- Morizon
- Nieruchomości-online

Proces obejmuje wszystkie publikowane na nich oferty z rynku wtórnego.

4.4 Sposób dostarczania alertów

System wysyła alerty za pośrednictwem:

- E-mailów na adres wskazany podczas rejestracji

- Powiadomień w panelu użytkownika dostępnych po zalogowaniu

4.5 Dostosowanie czułości alertów

Użytkownik ma możliwość ustawienia następujących parametrów alertów:

- Próg zgodności danych dla duplikatów (np. tylko duplikaty < 75% zgodności wysyłają alert, reszta trafia do sekcji „Do przeglądu”)
- Kanał dostarczenia (e-mail, panel, oba)

4.6 Ograniczenie liczby monitorowanych ofert

W sytuacji gdy Użytkownik dokonał zakupu subskrypcji na:

- Do 30 ofert/miesiąc LUB
- Do 50 ofert/miesiąc

a pobrał do panelu większą ilość ogłoszeń niż wykupiona w subskrypcji:

- Duplikaty będą wykrywane tylko dla ilości zgodnej z subskrypcją (wybierane losowo lub wg ustawień użytkownika)
- Użytkownik ma możliwość samodzielnie ustawić w panelu, które z pobranych ofert mają być monitorowane w ramach subskrypcji
- Pozostałe oferty mogą być dodane poprzez upgrade subskrypcji

4.7 Dostępność systemu i czas działania

System funkcjonuje 24/7, z wyjątkiem:

- Planowanych przerw technicznych (aktualizacje oprogramowania) – o których użytkownik będzie powiadomiony z co najmniej 72 godzin wyprzedzeniem
- Niezaplanowanych przerw w działaniu (awarie serwera)
- Awarii portali zewnętrznych (Otodom, Morizon, Nieruchomości-online), które mogą tymczasowo uniemożliwić pobieranie danych

V. STANDARD DOSTĘPNOŚCI SYSTEMU (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

5.1 Gwarancja dostępności

Actiflow gwarantuje dostępność serwisu TrackerEstate na poziomie minimum 99,0% czasu w miesiącu rozliczeniowym.

Oznacza to maksymalnie 7,2 godzin przestoju w miesiącu (30 dni x 24h x 1%).

5.2 Definicja dostępności

Dostępność definiuje się jako:

- Możliwość zalogowania się do systemu
- Możliwość przeglądania danych monitorowanych ofert
- Możliwość otrzymywania alertów e-mailowych

5.3 Proces obliczania dostępności

Dostępność obliczana jest na koniec każdego miesiąca rozliczeniowego jako:

text

$$\text{Dostępność (\%)} = ((\text{Całkowity czas miesiąca} - \text{Czas przestoju}) / \text{Całkowity czas miesiąca}) \times 100\%$$

5.4 Wyjątki od gwarancji SLA

Gwarancja SLA nie obejmuje następujących sytuacji:

- Planowane aktualizacje i prace konserwacyjne (Actiflow poinformuje użytkownika z minimum 72 godzin wyprzedzeniem, zazwyczaj przeprowadzane w nocy polskiej)
- Awarie portali źródłowych (Otodom, Morizon, Nieruchomości-online) – niedostępność nie powinna być liczna do przestoju systemu
- Awarie dostawcy hostingu (Hostinger lub inny) – jeśli dostawca nie dotrzyma umowy
- Ataki cybernetyczne (DDoS, włamanie) – jeśli zostały podjęte standardowe środki bezpieczeństwa
- Siła wyższa (awarie infrastruktury internetu, katastrofy naturalne, wprowadzane stany nadzwyczajne)
- Powiadomienia e-mail nie dotarły do użytkownika (wina dostawcy poczty e-mail)

5.5 Kompensata za niedotrzymanie SLA

W przypadku niedotrzymania gwarancji dostępności:

- Actiflow udzieli użytkownikowi proporcjonalnej obniżki opłaty za następny miesiąc
- Obniżka obliczana jest jako: $(\text{Spowodowany przez nas przestój} / 24\text{h}) \times \text{cena subskrypcji za miesiąc}$

- Użytkownik może ubiegać się o kompensatę wyłącznie poprzez kontakt na adres kontakt@tracker.estate w ciągu 14 dni od końca miesiąca, w którym doszło do niedotrzymania SLA

5.6 Brak dodatkowych roszczeń

- Kompensata opisana w sekcji 5.5 stanowi jedyne prawo użytkownika do zadośćuczynienia za niedotrzymanie SLA
 - Użytkownik nie może dochodzić dodatkowych odszkodowań
-

VI. ZAWARCIE UMOWY I MODELE PŁATNOŚCI

6.1 Zawarcie umowy

Umowa między Actiflow a użytkownikiem zawierana się poprzez:

1. Utworzenie konta wraz z akceptacją niniejszego regulaminu
2. Opłacenie wybranego planu za pośrednictwem Stripe lub Przelewy24

Każde z powyższych działań stanowi element złożenia oświadczenia woli.

6.2 Warunki dla przedsiębiorstw (B2B)

Serwis TrackerEstate dedykowany jest wyłącznie firmom posiadającym numer NIP. Przedsiębiorstwo musi być aktywnie działające w momencie zawarcia umowy.

6.3 Dostępne plany subskrypcji (miesięczne)

Użytkownik może wybrać jedną z następujących subskrypcji miesięcznych z automatycznym odnawianiem:

Plan Basic

- Do 30 ofert/miesiąc
- Odnowienie: Automatyczne co miesiąc
- Anulowanie: W każdej chwili w panelu

Plan Standard

- Do 60 ofert/miesiąc
- Odnowienie: Automatyczne co miesiąc
- Anulowanie: W każdej chwili w panelu

Plan Premium

- Bez limitu ofert/miesiąc

- Odnowienie: Automatyczne co miesiąc
- Anulowanie: W każdej chwili w panelu

6.4 Pakiety jednorazowe (bez automatycznego odnawiania)

Użytkownik może zdecydować się na zakup pakietu jednorazowego bez limitów liczby ofert:

Pakiet 6-miesięczny

- Bez limitu ofert
- Opłata: Z góry na cały okres
- Odnowienie: Ręczne (system wysyła fakturę 7 dni przed końcem okresu)

Pakiet 12-miesięczny

- Bez limitu ofert
- Opłata: Z góry na cały okres
- Odnowienie: Ręczne (system wysyła fakturę 7 dni przed końcem okresu)

6.5 Informacja o cenach

- Do ceny zostanie dodany VAT (23%) w zależności od klasyfikacji usługi
- Aktualne ceny Subskrypcji i Pakietów jednorazowych określa Cennik dostępny na stronie <https://tracker.estate> i w aplikacji po zalogowaniu. Ceny podawane są w złotych polskich jako ceny netto, do których doliczany jest należny podatek VAT.

Cennik nie obejmuje:

- Darmowych okresów testowych
- Rabatów promocyjnych (jeśli są oferowane)

6.6 Zmiana cen

Aktualny cennik dostępny jest:

- Zmiana Cennika polega na aktualizacji informacji na stronie internetowej i nie stanowi sama w sobie zmiany Regulaminu. Zmiana ceny ma zastosowanie dopiero do kolejnego okresu rozliczeniowego, po uprzednim poinformowaniu Użytkownika i umożliwieniu mu rezygnacji.

6.7 Zmiana ceny i warunków umowy

6.7.1 Prawo Actiflow do zmiany cen

Actiflow zastrzega sobie prawo do zmian cen usług w odpowiedzi na zmiany rynkowe, koszty operacyjne lub rozwój funkcjonalności.

6.7.2 Procedura zmiany ceny

- O zmianach cen użytkownicy aktywnych subskrypcji zostaną powiadomieni co najmniej 30 dni przed wejściem w życie zmian
- Powiadomienie będzie wysłane na adres e-mail przypisany do konta oraz wyświetlone w panelu użytkownika
- Zmiana ceny będzie obowiązywać użytkownika wyłącznie od następnego okresu rozliczeniowego (dla subskrypcji miesięcznych) lub od momentu odnowienia (dla pakietów)

6.7.3 Prawo do rezygnacji w przypadku niezgody na nową cenę

- Użytkownik, który nie wyraża zgody na nową cenę, ma prawo do rezygnacji z subskrypcji bez żadnych kar
- Rezygnacja musi być złożona w ciągu 14 dni od otrzymania powiadomienia o zmianę ceny
- Użytkownik zachowuje dostęp do usługi do końca opłaconego już okresu (nie będzie pobierany nowy koszt)
- Po wygaśnięciu opłaconego okresu – dostęp zostaje wyłączony

6.7.4 Automatyczne odnowienie

Jeśli użytkownik nie rezygnuje w ciągu 14 dni – subskrypcja zostanie automatycznie odnowiona na nowych warunkach cenowych.

6.7.5 Brak zmiany warunków usługi

Zmiana ceny nie zmienia zakresu funkcjonalności ani gwarancji SLA. Warunki usługi pozostają niezmienione.

6.8 Metody płatności

Płatności realizowane są poprzez:

Stripe (karty kredytowe i debetowe)

- Dostępne karty Visa, Mastercard, AMEX
- Bezpieczna transmisja danych (TLS 1.2+)
- Przechowywanie danych karty: Stripe (tokenizacja, nie przechowywanej w pełnym kształcie w systemach Actiflow)

Przelewy24

- Szybki przelew bankowy
- BLIK
- Przelew tradycyjny

6.9 Bezpieczeństwo transakcji

Wszystkie transakcje realizowane są poprzez szyfrowaną transmisję (HTTPS, TLS 1.2+). Dane karty kredytowej nigdy nie są przechowywane na serwerach Actiflow – całość obsługi płatności realizowana jest przez certyfikowanych dostawców (Stripe, Przelewy24).

6.10 Faktury

- Faktury wystawiane są automatycznie przez system Fakturownia
- Faktury wysyłane są na adres e-mail użytkownika w ciągu 24 godzin od potwierdzenia płatności
- Kopie faktur dostępne są w panelu użytkownika w sekcji „Faktury” do pobrania w formacie PDF
- Faktury zawierają: datę, numer faktury, dane Actiflow, dane firmy, opis usługi, kwotę netto i brutto, stawkę VAT

6.11 Okres rozliczeniowy

- Dla subskrypcji miesięcznych: okres 30 dni od daty pierwszej płatności / odnowienia
- Dla pakietów jednorazowych: okres 6 lub 12 miesięcy od daty aktywacji

VII. PAKIETY JEDNORAZOWE - SZCZEGÓŁOWE WARUNKI

7.1 Charakterystyka pakietów

Pakiety jednorazowe (6 lub 12 miesięczne) oznaczają zawarcie umowy na czas określony z możliwością automatycznego odnowienia.

7.2 Odnowienie pakietu jednorazowego

Po upłynięciu okresu (6 lub 12 miesięcy):

- System automatycznie przygotowuje nową fakturę na następny okres identycznej długości

- Faktura wysyłana jest na e-mail użytkownika 7 dni przed końcem bieżącego okresu
- Dostęp do usługi nie jest wstrzymywany – użytkownik może pracować dalej

7.3 Zmiana na subskrypcję miesięczną

Użytkownik może w dowolnym momencie zmienić pakiet jednorazowy na subskrypcję miesięczną. Zmiana następuje od następnego dnia. Niewykorzystana część nie podlega refundacji.

7.4 Alternatywne opcje automatyczne dla pakietów

Użytkownik może wybrać opcję automatycznego odnowienia dla pakietów 6 lub 12-miesięcznych poprzez podpięcie karty kredytowej do konta.

Wówczas:

- System automatycznie pobiera płatność co 6 lub co 12 miesięcy (w zależności od wybranego pakietu)
- Użytkownik nie musi niczego robić – odnowienie jest w pełni automatyczne
- Rezygnacja z takiej automatycznej subskrypcji jest możliwa poprzez anulowanie subskrypcji w panelu użytkownika
- Po rezygnacji żadna kolejna płatność nie będzie pobierana
- Użytkownik zachowuje dostęp do usługi do końca opłaconego już okresu (po którym dostęp zostaje wyłączony)

VIII. REZYGNACJA Z USŁUGI

8.1 Prawo do rezygnacji

Użytkownik (przedsiębiorstwo) ma prawo do rezygnacji z usługi w każdej chwili.

Uwaga: Usługa TrackerEstate dedykowana jest wyłącznie przedsiębiorstwom (B2B). Z tego powodu użytkownik nie ma prawa do 14-dniowego okresu odstąpienia od umowy (takie prawo przysługuje wyłącznie konsumentom - osobom fizycznym).

8.2 Procedura rezygnacji z subskrypcji miesięcznej

- Rezygnacja jest możliwa poprzez anulowanie subskrypcji w panelu użytkownika
- Rezygnacja wchodzi w życie natychmiast
- Nie jest wymagane wysłanie e-maila, nie są pobierane żadne opłaty za rezygnację

8.3 Dostęp po rezygnacji (subskrypcja miesięczna)

- Po rezygnacji użytkownik zachowuje dostęp do serwisu do końca opłaconego już okresu
- Przykład: Jeśli płacisz 15-ego każdego miesiąca, a rezygnujesz 20-ego – dostęp trwa do 15-ego następnego miesiąca
- Po upływie opłaconego okresu dostęp zostaje automatycznie wyłączony
- Konto pozostaje aktywne (może być wznowione poprzez odnowienie subskrypcji)

8.4 Procedura rezygnacji z pakietu jednorazowego

- Rezygnacja jest możliwa poprzez anulowanie subskrypcji w panelu użytkownika
- Rezygnacja wchodzi w życie natychmiast
- Nie jest wymagane wysyłanie e-maila, nie są pobierane żadne opłaty za rezygnację

8.5 Dostęp po rezygnacji (pakiet jednorazowy)

- Użytkownik zachowuje dostęp do usługi do końca opłaconego już okresu (6 lub 12 miesięcy)
- Po tym okresie dostęp zostaje automatycznie wyłączony
- Brak zwrotu opłat za niewykorzystaną część pakietu (całość opłacona z góry)

8.6 Dane po rezygnacji

- Dane monitorowanych ofert pozostają dostępne do momentu wyłączenia dostępu
- Po upływie okresu 30 dni dane zostają usunięte z serwerów
- Dane osobowe (e-mail, dane firmy) przechowywane są jeszcze przez okres 30 dni

8.7 Ponowna rejestracja

- Użytkownik może ponownie zarejestrować się na serwisie w każdej chwili
- Poprzednie dane ofert monitorowanych nie będą przywrócone
- Nowa rejestracja wymaga potwierdzenia e-maila (kod jednorazowy)

IX. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZMIAN REGULAMINU

9.1 Prawo Actiflow do zmian

Actiflow zastrzega sobie prawo do zmian regulaminu w celu:

- Dostosowania do zmian wymogów prawnych
- Poprawy bezpieczeństwa lub funkcjonalności
- Rozszerzenia oferty usług

9.2 Procedura zmian

- Zmiany publikowane są na stronie <https://tracker.estate/regulamin>
- Użytkownik zostaje powiadomiony o zmianach za pośrednictwem e-maila
- Zmiany wchodzą w życie 14 dni po powiadomieniu (lub wcześniej, jeśli są wymogiem prawnym)

9.3 Prawo do rezygnacji w przypadku zmian

Jeśli użytkownik nie wyraża zgody na nowy regulamin – ma prawo do rezygnacji z usługi na dotychczasowych warunkach, z dostępem do końca opłaconego okresu.

9.4 Ciągłe korzystanie = akceptacja

Ciągłe korzystanie z serwisu po zmianach oznacza akceptację nowego regulaminu.

X. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

10.1 Odpowiedzialność Actiflow

Actiflow odpowiada za:

- Bezpieczeństwo danych osobowych przechowywanych w systemie (zgodnie z RODO i art. 32 RODO)
- Dostępność systemu zgodnie z gwarancją SLA (sekcja V)
- Prawidłowe działanie algorytmu wykrywania duplikatów i monitorowania zmian cen
- Dostarczanie alertów o zmianach w monitorowanych ofertach
- Obsługa danych zgodnie z regulaminem i polityką prywatności

10.2 Sytuacje, za które Actiflow nie odpowiada

Actiflow nie odpowiada za:

- Tymczasową niedostępność portali źródłowych (Otodom, Morizon, Nieruchomości-online) i niemożność pobrania danych z tych portali
- Błędy w danych pochodzących z portali – system pobiera dane „as-is” (dokładnie takie, jakie znajdują się w źródle) i nie modyfikuje ani nie weryfikuje ich

- Zmiany algorytmów lub architektury portali, które uniemożliwiają pobieranie danych
- Zmiany lub usunięcia ogłoszeń na portalach źródłowych (odpowiada za to portal, a nie Actiflow)
- Siłę wyższą – nieoczekiwane zdarzenia poza kontrolą Actiflow (awarie internetu, ataki cybernetyczne, klęski naturalne, stany nadzwyczajne)
- Działania użytkownika – np. podanie nieprawidłowych profili do monitorowania, błędne ustawienia alertów

10.3 Ograniczenie wysokości odpowiedzialności

Całkowita odpowiedzialność Actiflow wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania usługi nie może przekroczyć kwoty wpłaconej przez użytkownika w ciągu ostatnich 3 miesięcy działalności umowy.

Przykład: Jeśli użytkownik płacił 100 PLN/miesiąc przez ostatnie 3 miesiące (razem 300 PLN) – maksymalna kompensata to 300 PLN.

10.4 Wyłączenie odpowiedzialności za straty pośrednie

Actiflow nie odpowiada za:

- Utracone zyski wynikające z niewykrycia duplikatów lub zmian cen
- Straty handlowe (np. utrata potencjalnego klienta)
- Strata reputacji
- Inne straty pośrednie niezamierzone

10.5 Czas reakcji na zmiany portali

Czas reakcji systemu na zmiany portali: do 3 dni roboczych

Oznacza to maksymalny czas, w którym system pobierze i zaktualizuje zmianę ceny lub inne informacje o ofercie w panelu użytkownika. W większości przypadków aktualizacje odbywają się w ciągu kilka godzin. W przypadku poważnych zmian architektonicznych portali czas ten może ulec wydłużeniu (o co użytkownik będzie powiadomiony).

10.6 System wyświetla dane dokładnie takie, jakie znajdują się w źródłach

Serwis TrackerEstate nie przetwarza, nie weryfikuje i nie modyfikuje danych pochodzących z portali źródłowych. System wyświetla dane dokładnie takie, jakie znajdują się na portalach. Jeśli w portalu źródłowym znajduje się błąd – w naszym systemie pojawi się ten sam błąd.

XI. POLITYKA NADUŻYĆ I OGRANICZENIA UŻYTKOWANIA

11.1 Zabronione zachowania

Zabrania się:

- Masowego pobierania danych poza standardowym użyciem (np. > 1000 ofert pobrane w krótkim czasie)
- Użytku systemu do budowania konkurencyjnej bazy danych ofert
- Pobierania danych celem odsprzedaży innym podmiotom
- Automatycznego pobierania danych (scrapingu) przy użyciu własnych botów, oprogramowania lub skryptów
- Udostępniania dostępu do konta osobom trzecim
- Rejestracji fałszywych firm (konta muszą odpowiadać rzeczywistym przedsiębiorstwom)

11.2 Procedura weryfikacji

W przypadku podejrzenia nadużycia użytkownik zostanie skontaktowany w celu weryfikacji działań:

- Kontakt poprzez e-mail na adres podany podczas rejestracji
- Użytkownik zobowiązany jest do odpowiedzi w ciągu 5 dni roboczych

11.3 Blokada konta

Konta nadużywające postanowienia sekcji 11.1 zostaną:

- Tymczasowo zablokowane (do momentu wyjaśnienia sprawy)
- Permanentnie zablokowane (jeśli nadużycie zostanie potwierdzone)

W przypadku permanentnej blokady:

- Dostęp do usługi zostaje natychmiast wyłączony
- Brak zwrotu opłat (subskrypcja zostaje anulowana bez refundacji)
- Zakaz ponownej rejestracji dla tej firmy

11.4 Dostęp osób trzecich

Zabronione jest udzielanie dostępu do konta osobom trzecim (w tym pracownikom bez bezpośredniej potrzeby). Każdy dostęp realizowany z konta użytkownika traktowany jest jako dostęp autoryzowany przez użytkownika.

XII. PRZECHOWYWANIE DANYCH

12.1 Dane osobowe

Actiflow przechowuje następujące dane osobowe:

- Adres e-mail firmy
- Dane do faktury (nazwa firmy, NIP, adres siedziby)

Okres przechowywania:

- Do 30 dni po rezygnacji
- Dane fakturowe przechowywane są przez 5 lat (wymóg ustawy o podatku od towarów i usług)

12.2 Dane ofert monitorowanych

- Aktualne dane monitorowanych ofert (ceny, parametry, historia zmian) przechowywane są w systemie celem realizacji usługi
- Okres przechowywania: do momentu usunięcia konta lub rezygnacji z monitoringu danej oferty
- Po rezygnacji z usługi dane ofert przechowywane są jeszcze przez 60 dni w celu możliwości odtworzenia danych w razie zapytania użytkownika, następnie są usuwane

12.3 Logi dostępu i aktywności

- System przechowuje logi dostępu (data, godzina, adres IP) dla celów bezpieczeństwa
- Logi przechowywane są przez 90 dni, następnie są usuwane
- Logi nie zawierają haseł ani danych karty kredytowej

12.4 Przekazywanie danych do stron trzecich

Dane użytkowników mogą być przekazywane do następujących stron trzecich (procesorów danych):

- Stripe – dostawca płatności (przetwarzanie danych kart kredytowych)
- Fakturownia – system wystawiania faktur (dane do faktury)
- CRM i usługi mailingowe – Gmail -dane e-mail do wysyłki alertów i informacji o nowych funkcjach)
- Hostinger – dostawca hostingu (przechowywanie wszystkich danych w chmurze)

Przekazanie danych odbywa się wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usługi.

12.5 Umowy powierzenia przetwarzania danych (DPA)

Actiflow zawarł umowy powierzenia przetwarzania danych (zgodnie z art. 28 RODO) z następującymi procesorami:

- Stripe Inc. - Stripe
- Fakturownia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością - Fakturownia
- Google - narzędzia CRM/mailing

Kopie umów powierzenia dostępne są na żądanie pod adresem kontakt@tracker.estate

12.6 Brak sprzedaży danych

Actiflow nie sprzedaje danych użytkowników stronom trzecim. Dane są przekazywane wyłącznie procesorom niezbędnym do realizacji usługi.

12.7 Dane osób trzecich

Serwis TrackerEstate nie przetwarza danych osobowych osób trzecich. System pobiera jedynie publiczne dane o nieruchomościach (ceny, parametry techniczne).

XIII. RODO - POLITYKA PRYWATNOŚCI I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

13.1 Administrator danych

Administrator danych osobowych: Actiflow Sp. z o.o.

- ul. Sportowa 6/59, 35-111 Rzeszów
- NIP: PL8133890296
- Kontakt: kontakt@tracker.estate

13.2 Inspektor Ochrony Danych

Actiflow nie powołała Inspektora Ochrony Danych. W przypadku pytań dotyczących RODO prosimy kontaktować się bezpośrednio pod adresem kontakt@tracker.estate

13.3 Cele przetwarzania danych

[ZMODYFIKOWANE] Actiflow przetwarza dane osobowe w następujących celach:

Cel	Dane	Podstawa prawna
Rejestracja konta i logowanie	E-mail	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy)

Cel	Dane	Podstawa prawna
Obsługa płatności	Dane do faktury (nazwa, NIP, adres)	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy)
Wysyłka alertów i powiadomień	E-mail	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy)
Wysyłka informacji o nowych funkcjach, zmianach cen	E-mail	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Actiflow)
Obsługa reklamacji i wsparcia	E-mail, zawartość wiadomości	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy)
Statystyki i optymalizacja działania systemu	Anonimowe dane o użytkowaniu (bez identyfikacji)	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes - polepszanie usługi)
Zapobieganie nadużyciom	E-mail, adres IP, historia działań	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes)

13.4 Zakres danych przetwarzanych

- Adres e-mail
- Nazwa firmy i NIP
- Adres siedziby firmy
- Dane z publicznych ogłoszeń nieruchomości (ceny, parametry, tytuły)
- Historia zmian cen

13.5 Okresy przechowywania

Dane przechowywane są przez:

Typ danych	Okres przechowywania
Dane rejestracyjne (e-mail, NIP)	[POLE DO UZUPEŁNIENIA - np. "do 60 dni po rezygnacji" czy "bezterminowo"]
Dane ofert monitorowanych	Do momentu usunięcia konta, maksymalnie 90 dni
Dane fakturowe	5 lat (wymóg ustawy o VAT)
Logi dostępu	90 dni
Archiwa e-maili alertów	90 dni

13.6 Prawa użytkownika (osoby, której dane dotyczą)

Na podstawie RODO osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:

13.6.1 Prawo dostępu

Prawo do uzyskania potwierdzenia czy dane są przetwarzane, oraz dostępu do tych danych.

- Wniosek: Wysłać na kontakt@tracker.estate
- Termin odpowiedzi: 30 dni

13.6.2 Prawo do sprostowania

Prawo do żądania sprostowania nieprawidłowych, niekompletnych danych.

- Wniosek: Wysłać na kontakt@tracker.estate
- Termin odpowiedzi: 30 dni

13.6.3 Prawo do usunięcia (prawo do bycia zapomnianym)

Prawo do żądania usunięcia danych w określonych przypadkach (np. dane nie są już potrzebne do realizacji celu).

- Wniosek: Wysłać na kontakt@tracker.estate
- Termin odpowiedzi: 30 dni
- Uwaga: Usunięcie danych może uniemożliwić korzystanie z serwisu

13.6.4 Prawo do ograniczenia przetwarzania

Prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych (np. gdy dane są nieprawidłowe).

- Wniosek: Wysłać na kontakt@tracker.estate
- Termin odpowiedzi: 30 dni

13.6.5 Prawo do sprzeciwu

Prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych dla określonych celów (np. marketing).

- Wniosek: Wysłać na kontakt@tracker.estate z zaznaczeniem "Wyrażam sprzeciw wobec przetwarzania danych do celów..."
- Termin odpowiedzi: 30 dni

13.6.6 Prawo do przenoszenia danych

Prawo do uzyskania kopii danych w formacie maszynowo czytelnym (np. CSV, JSON).

- Wniosek: Wysłać na kontakt@tracker.estate
- Termin odpowiedzi: 30 dni

13.6.7 Prawo do cofnięcia zgody

Jeśli przetwarzanie opiera się na zgodzie – prawo do cofnięcia tej zgody w każdej chwili.

- Wniosek: Wysłać na kontakt@tracker.estate
- Efekt: Przetwarzanie zostaje zatrzymane, ale może narazić dostęp do usługi

13.7 Prawo do skargi do UODO

Jeśli osoba, której dane dotyczą, uważa, że jej prawa RODO zostały naruszone – ma prawo do wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO):

Urząd Ochrony Danych Osobowych (UODO)

- ul. Zwycięska 36
- 02-594 Warszawa
- <https://uodo.gov.pl>
- kontakt@uodo.gov.pl

13.8 Wymaganie danych jako warunek umowy

Podanie niektórych danych osobowych (e-mail, NIP, nazwa firmy) jest wymogiem umowy. Bez tych danych nie można zawrzeć umowy ani korzystać z serwisu.

Konsekwencja: Niepodanie danych uniemożliwia rejestrację i korzystanie z serwisu.

13.9 Bezpieczeństwo danych (art. 32 RODO)

Actiflow wdrożyła następujące środki techniczne i organizacyjne celem ochrony danych osobowych:

Środki techniczne

- Szyfrowanie transmisji: Całość komunikacji między klientem a serwerem odbywa się poprzez protokół HTTPS z szyfrowaniem TLS 1.2 lub wyższym
- Hasła jednorazowe, generowane przy każdej rejestracji, przesyłane na adres e-mail
- Dane karty kredytowej: Nigdy nie są przechowywane u Actiflow – przetwarzane są przez Stripe (PCI DSS Level 1)
- Kontrola dostępu: Dostęp do serwerów ograniczony jest do autoryzowanego personelu za pośrednictwem kluczy SSH
- Backup: Regularne kopie zapasowe danych przechowywane są na tym samym hoście

Środki organizacyjne

- Umowy powierzenia: Zawarte z procesorami (Stripe, Fakturownia, CRM)
- Szkolenia pracowników: Pracownicy przechodzą szkolenia z RODO i bezpieczeństwa danych
- Procedury dostępu: Dostęp do danych osobowych mają tylko pracownicy, którzy tego potrzebują (least privilege principle)
- Logi dostępu: Wszystkie dostępy do danych osobowych są logowane i monitorowane

13.10 Procedura w razie naruszenia ochrony danych

W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych (breach) Actiflow podejmie następujące działania:

Faza 1: Wykrycie i reagowanie (0-24 godziny)

- Wznowienie procedury incydentowej
- Izolacja zaatakowanych systemów (jeśli dotyczy)
- Wstępna ocena zakresu naruszenia

Faza 2: Zgłoszenie do UODO (0-72 godziny)

- Zgłoszenie naruszenia do Urzędu Ochrony Danych Osobowych w ciągu 72 godzin od jego wykrycia (art. 33 RODO)
- Zgłoszenie zawierać będzie: opis naruszenia, przyczynę, dane dotknięte, liczbę osób, potencjalne skutki, podjęte działania

Faza 3: Powiadomienie użytkowników (jeśli dotyczy)

- Jeśli naruszenie stwarzało wysokie ryzyko dla praw i wolności użytkownika – będzie on poinformowany bez zbędnej zwłoki (art. 34 RODO)
- Powiadomienie poprzez e-mail zawierać będzie: opis naruszenia, dane dotknięte, możliwe skutki, podjęte działania, zalecane kroki ochronne

Faza 4: Zapobieganie

- Analiza przyczyn naruszenia
- Wdrożenie zmian bezpieczeństwa celem zapobieżenia podobnym naruszeniom w przyszłości

XIV. PROCEDURA REKLAMACYJNA

14.1 Prawo do reklamacji

Każdy użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej świadczenia usługi TrackerEstate, zgodnie z art. 8 ustawy o usługach elektronicznych.

14.2 Definicja reklamacji

Reklamacją jest pisemne zgłoszenie niezadowolenia z jakości lub zakresu świadczonej usługi, w szczególności:

- Niewłaściwe działanie systemu (błędy w wykrywaniu duplikatów, opóźnienia alertów)
- Niedostępność serwisu
- Problemy z płatnościami lub fakturowaniem
- Naruszenie postanowień regulaminu
- Inne zagadnienia związane z usługą

14.3 Gdzie złożyć reklamację

Reklamacje należy składać elektronicznie na adres e-mail:

kontakt@tracker.estate

Temat wiadomości powinien zawierać: "[REKLAMACJA]"

14.4 Co powinna zawierać reklamacja

Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- Dane kontaktowe: Imię i nazwisko osoby / nazwa firmy, e-mail, telefon
- NIP firmy (lub inne dane identyfikacyjne konta)
- Opis problemu: Dokładny opis, co się stało, kiedy to miało miejsce
- Data zdarzenia: Konkretna data lub przedział dat
- Załączniki: Zrzuty ekranu, logi, e-maile potwierdzające problem (jeśli dostępne)
- Żądana forma rozpatrzenia: Co oczekuje użytkownik (naprawa, zwrot, refundacja)

14.5 Termin składania reklamacji

Reklamację można złożyć w ciągu 12 miesięcy od dnia zdarzenia, które dało powód do reklamacji.

Przykład: Jeśli system nie wysłał alertu 15 stycznia – reklamację można złożyć do 15 stycznia następnego roku.

14.6 Procedura rozpatrzenia reklamacji

Krok 1: Potwierdzenie otrzymania (do 14 dni)

- Actiflow potwierdza otrzymanie reklamacji e-mailem
- Potwierdzenie zawiera: numer sprawy, dane osoby rozpatrującej, spodziewany termin rozpatrzenia

Krok 2: Postępowanie wyjaśniające (w toku)

- Actiflow zbiera informacje dotyczące skargi
- Analizuje logi systemu, komunikację, historia transakcji
- Jeśli potrzebne dodatkowe informacje – kontaktuje się z użytkownikiem

Krok 3: Odpowiedź na reklamację (do 30 dni)

- Actiflow wydaje pisemną odpowiedź zawierającą:
 - Ocenę zasadności reklamacji
 - Wyjaśnienie problemu
 - Podjęte lub planowane działania naprawcze
 - Uzasadnienie prawne (jeśli dotyczy)

14.7 Możliwe wyniki postępowania reklamacyjnego

Actiflow może:

- Uwzględnić reklamację – problem potwierdzony, wdrażane działania naprawcze
- Częściowo uwzględnić reklamację – część żądań jest uzasadniona
- Oddalić reklamację – problem nie został potwierdzony, postępowanie systemu było prawidłowe

14.8 Formy zadośćuczynienia

W przypadku uwzględnienia reklamacji Actiflow może:

- Wznowić funkcję systemu / naprawić błąd
- Udzielić obniżki opłaty za następny okres
- Dostarczyć bezpłatny upgrade subskrypcji na wskazany okres
- W uzasadnionych przypadkach – zwrot części opłaty

Kompensata nie przekroczy wysokości określonej w sekcji X.3 (całkowita odpowiedzialność).

14.9 Odwołanie od odpowiedzi

Jeśli użytkownik nie zgadza się z odpowiedzią Actiflow – może wznowić postępowanie reklamacyjne poprzez wysłanie dodatkowych dowodów/argumentów.

Termin: 14 dni od otrzymania odpowiedzi

14.10 Mediacja i rozstrzyganie sporów

W przypadku niemożności rozwiązania sporu drogą negocjacji – strony mogą zgodzić się na:

- Mediację pozasądową (jeśli zostanie zaproponowana)
- Postępowanie sądowe (patrz sekcja XV)

14.11 Brak opłat za reklamację

Złożenie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne dla użytkownika.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

15.1 Pełny tekst regulaminu

Korzystanie z serwisu oznacza akceptację całego tekstu niniejszego regulaminu oraz polityki prywatności opisanej w sekcji XIII.

15.2 Zgodność regulaminu z prawem

Regulamin opracowany jest zgodnie z:

- Ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
- Rozporządzeniem RODO (2016/679)
- Kodeksem Cywilnym
- Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (dotycząca postanowień abuzywnych)

15.3 Prawo do zmian regulaminu

Actiflow zastrzega sobie prawo do zmian regulaminu w następujących przypadkach:

- Zmiany wymogów prawnych (nowe ustawy, orzeczenia sądów)
- Zmiany bezpieczeństwa lub funkcjonalności systemu
- Rozszerzenie oferty usług
- Zmiany w powiązanych usługach (CRM, hosting, płatności)

15.4 Procedura zmian regulaminu

- Zmiany publikowane są na stronie <https://tracker.estate/regulamin>
- Użytkownik aktywnych subskrypcji zostaje powiadomiony e-mailem
- Zmiany wchodzą w życie 14 dni po powiadomieniu (o ile nie są wymogiem prawa – wówczas natychmiast)
- Powiadomienie zawiera link do nowego regulaminu

15.5 Prawo użytkownika do rezygnacji w przypadku niezgody

Użytkownik, który nie wyraża zgody na zmianę regulaminu – ma prawo do rezygnacji z usługi w terminie 14 dni od powiadomienia, z dostępem do serwisu do końca opłaconego już okresu (bez dodatkowych opłat).

15.6 Ciągłe korzystanie = akceptacja zmian

Jeśli użytkownik nie rezygnuje w terminie 14 dni i dalej korzysta z serwisu – uważa się, że zaakceptował nowy regulamin.

15.7 Obowiązki regulaminu

- Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji
- Data publikacji obecnej wersji: 29 stycznia 2026
- Wersje archiwalne: Dostępne na żądanie

15.8 Rozstrzygnięcie sporów i właściwe prawo

Wszelkie spory wynikające z zawartej umowy lub regulaminu będą rozstrzygane:

15.8.1 Właściwe prawo

- Prawo materialne: Spory rozstrzygane są zgodnie z prawem polskim
- Regulamin i umowa korzystania z serwisu podlegają prawu polskiemu

15.8.2 Jurysdykcja sądów

- Właściwy sąd: Sąd Rejonowy w Rzeszowie (sąd właściwy dla siedziby Actiflow) lub sąd właściwy dla siedziby/miejsca zamieszkania użytkownika
- Użytkownik może pozwać Actiflow przed sąd właściwy dla jego siedziby
- Actiflow może pozwać użytkownika przed sąd właściwy dla siedziby Actiflow

15.8.3 Postępowanie sądowe

Spory nierozwiązane drogą mediacji będą rozstrzygane w drodze postępowania sądowego prowadzonego na warunkach określonych w Kodeksie postępowania cywilnego.

15.9 Możliwość mediacji

Actiflow i użytkownik mogą zgodzić się na mediację pozasądową

15.10 Wstąpienie w życie

Regulamin wstępuje w życie z dniem publikacji na stronie <https://tracker.estate/regulamin>

15.11 Przechowywanie regulaminu

- Obecny regulamin przechowywany jest przez Actiflow w celach archiwalnych

15.12 Definicje i interpretacja

- Wszelkie wyrażenia z wielką literą mają znaczenie nadane im w sekcji II (Definicje)
 - W przypadku niejasności – interpretacja korzystna dla użytkownika
 - Tytuły sekcji służą wyłącznie orientacji i nie wpływają na treść regulaminu
-