Warunki korzystania z oprogramowania i usług powiązanych Smart Control

Dla użytkowników, którzy kupili Smart Control u dystrybutora EMS HOUSE · EMS HOUSE Sp. z o.o. · wersja 1.2 · ZATWIERDZONY 15.11.2026

§ 1. Kto i dla kogo

1. Te warunki dotyczą osób i firm, które kupiły urządzenie **EMS HOUSE Smart Control** u dystrybutora EMS HOUSE (np. firmy instalacyjnej). EMS HOUSE nie sprzedaje urządzeń bezpośrednio klientom końcowym.
2. Urządzenie sprzedał Ci dystrybutor — to on odpowiada wobec Ciebie jako sprzedawca: za zgodność urządzenia z umową, reklamacje i prawo odstąpienia. **My, EMS HOUSE Sp. z o.o.**, ul. Świętej Faustyny 16B/67, 87-100 Toruń, KRS 0001107296, NIP 9562393469 (kontakt@ems.house, +48 669 800 222), jesteśmy producentem urządzenia i dostarczamy Ci bezpośrednio oprogramowanie, aktualizacje i usługi powiązane opisane niżej.
3. Warunki obowiązują od pierwszego uruchomienia urządzenia. Korzystając z usług powiązanych, akceptujesz je. Są bezpłatne i dostępne na stronie ems.house/pl/dokumenty.

§ 2. Pojęcia

1. **Urządzenie** — Smart Control z zainstalowanym oprogramowaniem.
2. **Oprogramowanie** — oprogramowanie Smart Control na urządzeniu, razem z aktualizacjami.
3. **Usługi powiązane** — usługi, które świadczymy przez internet razem z urządzeniem (§ 4).
4. **Okres wsparcia** — czas, przez który dostarczamy bezpłatne aktualizacje bezpieczeństwa (§ 3).
5. **Moduł GSM** — urządzenie dodatkowe, które łączy Smart Control z internetem przez sieć komórkową tam, gdzie nie ma stałego internetu. Dziś jest to zewnętrzny router LTE podłączany do Smart Control. Moduł GSM służy tylko do połączenia z internetem — nie wysyła SMS-ów.
6. **Instalator** — firma, która sprzedała Ci urządzenie lub je zamontowała.

§ 3. Aktualizacje i okres wsparcia

1. Dostarczamy **bezpłatne aktualizacje bezpieczeństwa przez co najmniej 5 lat od dnia instalacji** urządzenia u Ciebie (**okres wsparcia**).
2. Poza aktualizacjami bezpieczeństwa dostarczamy aktualizacje potrzebne, żeby urządzenie pozostało zgodne z umową. Możemy też udostępniać aktualizacje z nowymi funkcjami. Aktualizacja nie odbierze Ci funkcji opisanych w ofercie, chyba że wymagają tego przepisy prawa albo bezpieczeństwo — wtedy uprzedzimy Cię e-mailem i wyjaśnimy powód.
3. Aktualizacje są podpisane cyfrowo i instalują się automatycznie, zwykle w nocy. Przed każdą aktualizacją urządzenie robi kopię zapasową, a jeśli aktualizacja się nie powiedzie, wraca do poprzedniej wersji. Podczas instalacji panel może być przez kilka minut niedostępny.
4. O ważnych aktualizacjach bezpieczeństwa informujemy e-mailem. Do otrzymywania aktualizacji potrzebny jest dostęp urządzenia do internetu (Wi-Fi albo LAN; tam, gdzie nie ma stałego internetu — moduł GSM).
5. Na co najmniej 12 miesięcy przed końcem okresu wsparcia powiadomimy Cię e-mailem o dacie jego końca. Po tej dacie urządzenie dalej działa, ale nie otrzymuje nowych aktualizacji bezpieczeństwa. Każdą wydaną aktualizację bezpieczeństwa udostępniamy przez co najmniej 10 lat od jej wydania albo do końca okresu wsparcia, jeśli to później.
6. Lukę bezpieczeństwa w urządzeniu możesz zgłosić na **security@ems.house**. Zasady opisuje Polityka ujawniania podatności na stronie ems.house/pl/dokumenty.

§ 4. Usługi powiązane i zdalny dostęp do urządzenia

1. Razem z urządzeniem, bez dodatkowej opłaty, świadczymy przez internet **usługi powiązane**. Działają, gdy urządzenie ma dostęp do internetu i jest połączone z serwerem EMS HOUSE (to połączenie konfigurujemy przed wysyłką urządzenia):
   - **alerty e-mail** — wysyłamy je, gdy urządzenie nie łączy się z serwerem dłużej niż 15 minut, gdy procesor urządzenia (nie instalacja) ma co najmniej 80 °C przez 5 minut albo gdy urządzenie nie robi lub nie wysyła kopii zapasowych. Alert dostajesz Ty (jeśli Twój e-mail jest zapisany przy urządzeniu), Twój instalator i administratorzy EMS HOUSE;
   - **zdalne aktualizacje** (§ 3) — urządzenie sprawdza je co 12 godzin i instaluje w nocy, między 2:00 a 5:00;
   - **kopie zapasowe na serwerze EMS HOUSE** — opis w ust. 2;
   - **pomoc zdalna** — opis w ust. 3;

- **panel instalatora** — opis w ust. 4;
- **prognoza produkcji z paneli** liczona na serwerze EMS HOUSE.

2. **Kopie zapasowe.** Urządzenie wysyła na serwer EMS HOUSE zaszyfrowane kopie:
   - **kopię konfiguracji** — co 6 godzin i po każdej zmianie ustawień. Zawiera ustawienia, konta użytkowników (e-mail, imię, skrót hasła — nie samo hasło, zaszyfrowany klucz logowania dwuskładnikowego), klucze dostępowe i licencję;
   - **kopię pełną** — co tydzień w nocy z soboty na niedzielę i przed każdą aktualizacją. Zawiera to samo oraz całą historię pomiarów.

- Serwer kopii nie może ich odczytać, ale **EMS HOUSE może je odszyfrować** — klucz jest przechowywany w zabezpieczonym sejfie. Robimy to wyłącznie, żeby przywrócić Twoje urządzenie albo przenieść dane na urządzenie zastępcze. Przechowujemy 3 ostatnie kopie oraz najnowszą kopię z każdego z ostatnich 7 dni, 4 tygodni i 2 miesięcy. Najnowsza kopia każdego rodzaju zostaje na serwerze tak długo, jak urządzenie jest zarejestrowane u nas, ale najdłużej 12 miesięcy od ostatniego połączenia urządzenia z serwerem; miesiąc wcześniej uprzedzimy Cię e-mailem. Wszystkie kopie usuwamy, gdy wycofasz urządzenie albo zmieni się jego właściciel (§ 5 ust. 2).

3. **Pomoc zdalna i serwis.**
   - Gdy w panelu naciśniesz „Poproś o pomoc”, urządzenie wysyła nam: bieżące pomiary, fragment dziennika (do 200 linii), ostatnie 50 zdarzeń, ustawienia różniące się od fabrycznych oraz Twoje imię, telefon i opis problemu.
   - Także **bez naciśnięcia przycisku** EMS HOUSE może zdalnie odczytać z urządzenia dzienniki, ustawienia (z ukrytymi hasłami), historię i stan urządzenia, a w razie awarii lub zagrożenia bezpieczeństwa — połączyć się z konsolą urządzenia. W wyjątkowych przypadkach, na podstawie zgłoszenia serwisowego, możemy odczytać pliki konfiguracyjne razem z zapisanymi w nich hasłami i kluczami urządzenia.
   - Z tego dostępu korzystamy wyłącznie, żeby utrzymać urządzenie w działaniu, usunąć awarię, wykonać aktualizację albo zapewnić bezpieczeństwo — nigdy w innych celach.

4. **Dostęp Twojego instalatora.**
   - Instalator, któremu przypisaliśmy Twoje urządzenie, ma pełny dostęp do urządzenia podczas montażu i przez **14 dni** od przekazania Ci instalacji.
   - Potem wchodzi bezpośrednio na urządzenie tylko **za Twoją zgodą**: „Moje konto” → „Dostęp serwisowy” → wybierz czas (2, 8, 24 lub 72 godziny) → „Zezwól na dostęp serwisowy”. Zgodę

możesz cofnąć przyciskiem „Cofnij zgodę”; wygasa też sama po wybranym czasie.
   - Niezależnie od tej zgody instalator w **panelu instalatora EMS HOUSE** może zdalnie odczytywać i zmieniać ustawienia Twojej instalacji, widzieć historię ustawień i usterek, a na Twoją prośbę ustawić nowe hasło do Twojego konta. Gdy hasło do Twojego konta ustawi instalator albo serwis EMS HOUSE, wyślemy Ci e-mail na adres potwierdzony w panelu. Każde zdalne działanie serwisu EMS HOUSE i instalatora jest zapisywane — zobaczysz je w panelu: „Moje konto” → „Działania serwisu i instalatora”. Opisane wyżej zasady resetu hasła i dziennik działają w oprogramowaniu w wersji 0.2.248 i nowszej. W umowie partnerskiej zobowiązujemy instalatorów, żeby korzystali z tego tylko przy montażu, pilnej awarii albo na Twoją prośbę.
   - Jeśli nie chcesz, żeby Twój instalator miał ten dostęp, napisz do nas — odłączymy go od Twojego urządzenia.
5. **Usługi powiązane świadczymy przez okres wsparcia (§ 3), co najmniej 5 lat od instalacji.** Zaczynają się z pierwszym uruchomieniem urządzenia.
6. **Panel urządzenia** działa w Twojej sieci domowej, w przeglądarce na komputerze, tablecie i telefonie. Sterowanie, plan pracy i zapis pomiarów działają w domu także bez internetu. Bez internetu nie działają: alerty e-mail, kopie na serwerze, aktualizacje, prognoza, pobieranie cen energii i pomoc zdalna.
7. **Wymagania techniczne:**
   - trójfazowy falownik hybrydowy Deye. Inne modele uruchamiamy po indywidualnym sprawdzeniu zgodności (sprawdza to instalator przed montażem);
   - połączenie z falownikiem w sieci domowej (Modbus TCP) albo przewodem RS-485;
   - dostęp do internetu przez Wi-Fi albo kabel LAN. Urządzenie nie ma wbudowanego modemu komórkowego; tam, gdzie nie ma stałego internetu, potrzebny jest moduł GSM (§ 2 pkt 5);
   - aktualna przeglądarka internetowa i adres e-mail.
8. Zakazujemy przesyłania przez usługi powiązane treści bezprawnych oraz prób obejścia zabezpieczeń urządzenia i serwerów.
9. Umowa o usługi powiązane zawiera się razem z umową sprzedaży i kończy się z końcem okresu wsparcia. Możesz w każdej chwili zrezygnować z alertów, pomocy zdalnej i dostępu instalatora, pisząc do nas. Połączenia z serwerem EMS HOUSE nie da się wyłączyć bez utraty aktualizacji bezpieczeństwa — dlatego go nie wyłączamy, chyba że wyraźnie o to poprosisz i przyjmiesz to do wiadomości.
10. Reklamacje dotyczące usług powiązanych składasz i rozpatrujemy tak jak w § 8.

§ 5. Licencja na oprogramowanie

1. Oprogramowanie jest naszą własnością intelektualną albo jest używane przez nas na podstawie licencji. Kupując urządzenie, otrzymujesz **niewyłączną, nieograniczoną terytorialnie licencję** na korzystanie z oprogramowania **na tym urządzeniu**, przez cały czas korzystania z urządzenia, w zakresie potrzebnym do jego używania zgodnie z przeznaczeniem.
2. Licencja przechodzi na kolejnego właściciela, jeśli sprzedasz lub przekażesz urządzenie. Poinformuj nas o tym, żebyśmy mogli przenieść alerty i usunąć Twoje dane.
3. Nie możesz kopiować oprogramowania na inne urządzenia, sprzedawać go osobno ani obchodzić jego zabezpieczeń, chyba że przepisy prawa pozwalają na to bez naszej zgody.
4. Oprogramowanie zawiera komponenty open source na ich własnych licencjach, w tym na licencjach GPL i LGPL (np. system Debian, Docker, Mosquitto, NetworkManager). Pełna lista komponentów i licencji jest dostępna na stronie ems.house.
5. Kod źródłowy komponentów na licencjach GPL i LGPL udostępniamy na prośbę wysłaną na kontakt@ems.house, na warunkach i przez okres wymagany tymi licencjami [**do weryfikacji** z treścią licencji: zwykle co najmniej 3 lata od ostatniej dostawy urządzenia], za opłatą nie wyższą niż koszt przekazania.
6. Lokalny interfejs API do własnych integracji udostępnia dodatek **Integrator** (za dopłatą), na zasadach opisanych w jego dokumentacji.

§ 6. Dane z urządzenia

1. Smart Control jest **produktem skomunikowanym**, a usługi powiązane są **usługami powiązanymi** w rozumieniu rozporządzenia (UE) 2023/2854 (Data Act).
2. Zanim zawrzesz umowę, przekazujemy Ci informacje o danych, które urządzenie i usługi powiązane wytwarzają: jakie to dane, jak często, gdzie są przechowywane, jak długo i jak możesz je pobrać lub usunąć (art. 3 ust. 2 i 3 Data Act). Zawiera je **Załącznik — Informacja o danych z urządzenia**.
3. Masz prawo dostępu do danych z urządzenia i z usług powiązanych oraz prawo żądania, żebyśmy udostępnili je wskazanej przez Ciebie osobie trzeciej, na zasadach z rozdziału II Data Act. Wniosek wyślij na **kontakt@ems.house**.
4. Dane z urządzenia wykorzystujemy tylko w celach opisanych w Załączniku. Nie sprzedajemy ich.
5. Dane osobowe w tych danych przetwarzamy zgodnie z RODO (§ 7).

§ 7. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach usług powiązanych i danych z urządzenia jest EMS HOUSE Sp. z o.o. Twój instalator jest odrębnym administratorem danych, które sam od Ciebie zbiera.
2. Przetwarzamy: dane Twojego konta (imię, e-mail, telefon, jeśli je podasz), adres i współrzędne instalacji oraz dane z urządzenia opisane w Załączniku — żeby świadczyć usługi powiązane i aktualizacje (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz zapewnić bezpieczeństwo urządzeń i serwerów i wyliczać anonimowe statystyki zbiorcze do ulepszania produktu (Załącznik, pkt 4) — art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
3. Okresy przechowywania i odbiorców danych podaje Załącznik. Masz prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia, sprzeciwu oraz skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Szczegóły: Polityka prywatności na ems.house/pl/polityka-prywatnosci.

§ 8. Reklamacje usług powiązanych i postanowienia końcowe

1. Reklamacje dotyczące oprogramowania i usług powiązanych wyślij na kontakt@ems.house. Odpowiemy w ciągu 14 dni. Reklamacje urządzenia składasz u instalatora, który Ci je sprzedał.
2. Możemy zmienić te warunki z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, bezpieczeństwo, zmiana danych firmy). O zmianie uprzedzimy Cię e-mailem co najmniej 30 dni wcześniej. Zmiana nie może odebrać Ci aktualizacji bezpieczeństwa przed końcem okresu wsparcia.
3. Warunki nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów. Stosujemy prawo polskie; konsument zachowuje ochronę przepisów kraju swojego zwykłego pobytu (art. 6 ust. 2 rozporządzenia Rzym I).

Załącznik. Informacja o danych z urządzenia Smart Control i usług powiązanych

Rozporządzenie (UE) 2023/2854, art. 3 ust. 2 i 3. Stan na: 12.11.2026 — opis odpowiada oprogramowaniu w wersji 0.2.259.

Posiadacz danych: EMS HOUSE Sp. z o.o., ul. Świętej Faustyny 16B/67, 87-100 Toruń; kontakt@ems.house, +48 669 800 222.

1. Dane zapisywane na urządzeniu, w Twoim domu

Jakie dane	Jak często	Jak długo
Pomiary z falownika: moc, energia (kWh), naładowanie i temperatura baterii, napięcia, prądy, temperatury, kody błędów, nastawy	odczyt co 5–60 s zależnie od wielkości; zapis do historii co 15–60 s	30 dni pełne dane; do 1 roku średnie 30-sekundowe; do 2 lat średnie minutowe

Jakie dane	Jak często	Jak długo
Dziennik decyzji planu pracy	co 10 s	30 dni
Zdarzenia i alarmy	gdy wystąpią	365 dni
Dziennik działań użytkowników (login, czynność, adres IP)	przy każdej czynności	365 dni
Dziennik poleceń wysłanych do falownika	przy każdym poleceniu	180 dni
Prognozy produkcji / ceny energii	co godzinę / codziennie	420 dni / 10 lat
Dzienniki techniczne	na bieżąco	7 dni, najwyżej 100 MB
Konta (login, e-mail, skrót hasła, rola) i ustawienia	przy zmianie	do usunięcia lub resetu

Format: baza danych urządzenia (pomiary w formacie binarnym, dzienniki w JSON), ustawienia w YAML. Ilość: szacunkowo **0,1–1 GB miesięcznie**. Dane powstają w sposób ciągły i w czasie rzeczywistym.

2. Dane wysyłane na serwery EMS HOUSE

Dokąd i po co	Jakie dane	Jak często	Jak długo przechowujemy
Serwer floty — alerty, serwis, panel instalatora	moc i parametry falownika, baterii i sieci; energia dnia; autokonsumpcja; temperatura procesora, dysk, wersja oprogramowania, stan kopii i licencji; dzienniki ostrzeżeń i błędów (zamaskowane); dziennik działań użytkowników z adresem IP zastąpionym pseudonimem (możesz wyłączyć jego wysyłkę); współrzędne instalacji	co **15 s**	pomiary 7 dni; dzienniki 14 dni; dziennik działań 365 dni; zdarzenia i polecenia — w archiwum do **3 lat**, potem usuwane
Serwer telemetrii — statystyki pracy instalacji	moc paneli, sieci, zużycie i bateria; naładowanie i temperatura baterii; ceny; decyzja planu; energia dobowa	co 5 min	dane szczegółowe 30 dni; godzinowe 365 dni; dobowe **2 lata**, potem usuwane. Osobno, codziennie: statystyki zbiorcze z co najmniej 10 instalacji, bez identyfikatora urządzenia — 10 lat
Serwer kopii zapasowych	kopia konfiguracji i pełna kopia z historią (Warunki § 4 ust. 2)	co 6 h i po zmianie / co tydzień i przed aktualizacją	według Warunków § 4 ust. 2
Serwer prognozy	współrzędne instalacji, parametry paneli	co godzinę	współrzędne i parametry instalacji — do wycofania urządzenia; dziennik zapytań o prognozę — 90 dni
Serwer licencji	identyfikator i odcisk sprzętu urządzenia, wersja	co 6 h	dane instalacji — do wycofania urządzenia; dziennik sprawdzeń licencji — 365 dni; dziennik rozliczeń — 5 lat od końca roku wystawienia faktury

Dokąd i po co	Jakie dane	Jak często	Jak długo przechowujemy
Serwer aktualizacji	identyfikator urządzenia	co 12 h	dziennik pobrań aktualizacji — 365 dni
Pomoc zdalna i serwis	Warunki § 4 ust. 3	na żądanie	zgłoszenie (imię, telefon, opis) — 12 miesięcy od zamknięcia; paczka diagnostyki — 14 dni od zamknięcia
E-maile (kody, reset hasła, alerty)	adres e-mail i treść wiadomości	przy zdarzeniu	dziennik wysłanych e-maili (adresat, temat) i alerty — 365 dni

3. Kto jeszcze ma dostęp lub dostaje dane

- **Twój instalator** — zasady w § 4 ust. 4.
- **Serwery EMS HOUSE:** własna infrastruktura EMS HOUSE w Polsce. **Poczta e-mail:** własny serwer pocztowy EMS HOUSE (wysyłka przez serwer floty). **Cloudflare** (USA) — pośredniczy w zdalnym połączeniu z urządzeniem; połączenie jest szyfrowane.
- **PSE** — urządzenie pobiera stamtąd ceny energii; nie wysyła Twoich danych.
- **OpenStreetMap** — gdy korzystasz z mapy w panelu: fragmenty mapy i wpisany adres.
- **Usługa powiadomień Twojej przeglądarki** (Google, Mozilla albo Apple) — gdy włączysz powiadomienia; treść jest zaszyfrowana.
- **Pstryk, ENTSO-E, Europejski Bank Centralny** — tylko jeśli sam włączysz te integracje i podasz swoje klucze.

4. Po co EMS HOUSE używa danych

Alerty, kopie zapasowe i przywracanie, aktualizacje, prognoza produkcji, serwis i pomoc techniczna, wykrywanie zagrożeń bezpieczeństwa, statystyki pracy instalacji, ulepszanie produktu. Do ulepszania produktu codziennie wyliczamy z danych dobowych statystyki zbiorcze: każda obejmuje co najmniej 10 instalacji i nie zawiera identyfikatora urządzenia, adresu ani współrzędnych, więc nie da się z niej odczytać danych Twojej instalacji. Możesz się temu sprzeciwić — napisz do nas, a Twoje urządzenie nie będzie wliczane do kolejnych statystyk. Nie sprzedajemy danych i nie udostępniamy ich osobom trzecim w innych celach.

5. Jak pobrać dane

- W panelu urządzenia: „Historia” → wybrany pomiar → „Eksport CSV”; „Energia” → „Eksport CSV”; „Ustawienia” → „Eksportuj” (plik JSON, hasła ukryte).
- Zdarzenia, dziennik decyzji i dziennik działań są dostępne przez interfejs API urządzenia (JSON).

- **Komplet danych** — z urządzenia i z naszych serwerów — wyślemy Ci bezpłatnie na prośbę na kontakt@ems.house, w formacie do odczytu maszynowego.

6. Jak usunąć dane

- **Na urządzeniu:** w panelu, bez logowania: „Wejście kodem jednorazowym” → „Reset fabryczny”. Zadzwoń do nas i odczytaj kod wyzwania — podamy Ci 10-znakowy kod do wpisania. Reset usuwa konta, historię pomiarów, prognozy, zdarzenia, dziennik decyzji, zgłoszenia pomocy, powiadomienia i dane lokalizacji. Zostają: identyfikator urządzenia i dziennik działań bez danych pozwalających Cię zidentyfikować. Zostają też: dziennik poleceń wysłanych do falownika (do 180 dni), archiwum cen energii (bez danych osobowych) i dzienniki techniczne (do 7 dni). **Zostają też hasła i klucze zapisane w ustawieniach i plikach systemowych urządzenia** — m.in. hasło do Twojej sieci Wi-Fi, hasła i klucze integracji (np. Home Assistant, Shelly, stacja ładowania, ENTSO-E) oraz klucz, którym urządzenie łączy się z naszymi serwerami. Zanim sprzedasz lub oddasz urządzenie, napisz do nas na kontakt@ems.house — usuniemy je zdalnie, a klucz połączenia unieważnimy, wycofując urządzenie z naszego systemu; nowy właściciel zarejestruje je od nowa.
- **Na serwerach EMS HOUSE:** reset urządzenia ich nie usuwa. Usuwamy je na Twoją prośbę na kontakt@ems.house, wycofując urządzenie z naszego systemu (tracisz wtedy alerty, kopie i aktualizacje) albo przy zmianie właściciela. Wyjątki: dziennik rozliczeń licencji przechowujemy 5 lat od końca roku, w którym wystawiono fakturę (przepisy podatkowe), a archiwum zdarzeń i poleceń serwera floty — do 3 lat.

7. Udostępnienie danych osobie trzeciej

Napisz na kontakt@ems.house, komu i jakie dane mamy udostępnić. Udostępnianie możesz zakończyć w każdej chwili.

8. Tajemnica przedsiębiorstwa

Dane nie zawierają kodu algorytmu planu pracy. Dziennik decyzji planu jest wynikiem jego działania. Nie zastrzegamy w tych danych tajemnicy przedsiębiorstwa.

9. Okres umowy i skarga

Usługi powiązane świadczymy przez okres wsparcia, co najmniej 5 lat od instalacji (Warunki § 4 ust. 5). W sprawach danych osobowych możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.