

## Polityka Cookies Elektronicznego Biura Obsługi Klienta MOJA POLENERGIA

Niniejsza Polityka Cookies określa zasady wykorzystania plików cookies oraz innych podobnych technologii, zapisywania i uzyskiwania dostępu do danych na urządzeniach użytkowników korzystających z serwisu internetowego dostępnego za pośrednictwem strony internetowej <https://mojapolenergia.pl> i aplikacji mobilnej dostępnej na urządzeniach mobilnych na systemach Android oraz IOS. Szczegółowe zasady przetwarzania Państwa danych osobowych w ramach ww. serwisu określa ponadto Polityka prywatności.

### DEFINICJE

**Serwis** – elektroniczne biuro obsługi klienta dostępne pod adresem internetowym <https://mojapolenergia.pl>;

**Aplikacja** – elektroniczne biuro obsługi klienta w wersji na urządzenia mobilne z systemem Android oraz IOS, jako aplikacja mobilna. Aplikacja przeznaczona na urządzenia mobilne, takie jak smartfony. Jest ona częścią serwisu Moja Polenergia i umożliwia dostęp do niego po zainstalowaniu jej na urządzeniu mobilnym Klienta. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami wersje aplikacji mobilnej mogą się różnić wymogami technicznymi. Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach App Store oraz Google Play.

**Serwis samoobsługowy** – oznacza Serwis oraz Aplikację.

**Serwis zewnętrzny** - serwis internetowy partnerów, usługodawców lub usługobiorców Administratora

**Administrator** - Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-526, przy ul. Kruczej 24/26, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000103233, numer identyfikacji podatkowej: 587-15-40-127, kapitał zakładowy: 14 494 000,00 zł.

**Urządzenie** - elektroniczne urządzenie wraz z oprogramowaniem, za pośrednictwem którego użytkownik uzyskuje dostęp do Serwisu samoobsługowego.

**Cookies (ciasteczka)** - pliki cookie (tzw. ciasteczka) to małe pakiety danych informatycznych, w formie najczęściej tekstowej, które przechowywane są na urządzeniu końcowym Użytkownika. Ich celem jest zapewnienie, aby korzystanie ze stron internetowych przebiegało w sposób sprawniejszy, wydajniejszy, ale i bardziej komfortowy. Pliki cookie nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych ani w oprogramowaniu tych urządzeń. Umożliwiają one identyfikowanie komputera i przeglądarki, której ten komputer używał do przeglądania np. naszej strony internetowej lub pozyskiwanie i przechowywanie innych danych o aktywności użytkownika.

Pozostałe terminy pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w Regulaminie.

### RODZAJE PLIKÓW COOKIES

**Cookies wewnętrzne** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez system teleinformatyczny Serwisu, pochodzące od Administratora.

**Cookies zewnętrzne** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez systemy teleinformatyczne Serwisów zewnętrznych.

**Cookies sesyjne** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez Serwis lub Serwisy zewnętrzne podczas jednej sesji danego Urządzenia. Po zakończeniu sesji pliki są usuwane z Urządzenia Użytkownika.

**Cookies trwałe** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez Serwis lub Serwisy zewnętrzne do momentu, w którym upłynie ich data ważności bądź do momentu ich usunięcia przez Użytkownika. Pliki tego rodzaju nie są usuwane automatycznie po zakończeniu sesji Urządzenia, chyba że konfiguracja Urządzenia Użytkownika jest ustawiona na tryb usuwanie plików Cookie po zakończeniu sesji Urządzenia.

## KATEGORIE PLIKÓW COOKIES

**niezbędne** – rodzaj plików cookie niezbędny dla prawidłowego funkcjonowania strony internetowej, który nie może być wyłączony w ustawieniach strony internetowej. Niezbędne pliki cookies są zazwyczaj używane w celu umożliwienia działania podstawowych funkcji na stronie, takich jak ustawienie opcji prywatności, logowanie, nawigacja na stronie lub wypełnianie formularzy. Można je wyłączyć jedynie przez zmianę ustawień przeglądarki;

**analityczne** – rodzaj plików cookie umożliwiający zrozumienie, w jaki sposób poszczególni użytkownicy zachowują się na stronie internetowej i w konsekwencji poprawę jej wydajności, poprzez gromadzenie i analizę informacji o źródłach ruchu na stronie internetowej;

**funkcjonalne** – rodzaj plików cookie umożliwiający zapisanie wybranych przez użytkowników ustawień i personalizację strony internetowej, np. w zakresie wybranego języka lub wyglądu strony internetowej;

**reklamowe** – rodzaj plików cookie wykorzystywany w celu promowania niektórych usług lub treści na stronie internetowej. Reklamowe pliki cookie umożliwiają dopasowanie wyświetlanych treści do preferencji użytkowników.

## BEZPIECZEŃSTWO

**Mechanizmy składowania i odczytu** - Mechanizmy składowania i odczytu Cookies nie pozwalają na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych ani żadnych informacji poufnych z Urządzenia Użytkownika (poza numerem IP, datą i godziną odwiedzin oraz informacjami na temat Urządzenia, takimi jak rodzaj systemu operacyjnego wykorzystywanego na urządzeniu oraz wersja i język przeglądarki). Przeniesienie poprzez Cookies na Urządzenie Użytkownika wirusów, koni trojańskich oraz innych robaków jest praktycznie niemożliwe.

## CELE DO KTÓRYCH WYKORZYSTYWANE SĄ PLIKI COOKIE ORAZ ZGODA NA PLIKI COOKIE

**Usprawnienie i ułatwienie dostępu do Serwisu** - Administrator może przechowywać w plikach Cookie informacje o preferencjach i ustawieniach użytkownika dotyczących Serwisu lub Aplikacji, aby usprawnić, polepszyć i przyspieszyć świadczenie usług w ramach Serwisu lub Aplikacji.

**Dane statystyczne** - Administrator oraz Serwisy zewnętrzne wykorzystuje pliki Cookie do zbierania i przetwarzania danych statystycznych takich jak np. statystyki odwiedzin, statystyki Urzędów Użytkowników czy statystyki zachowań Użytkowników. Dane te zbierane są w celu analizy i ulepszania Serwisu lub Aplikacji.

**Ochrona przed spamem** - Te usługi analizują ruch Serwisu lub Aplikacji, potencjalnie zawierający Dane Osobowe Użytkowników, w celu filtrowania go z tej części ruchu, wiadomości i treści, które zostały uznane za spam.

**Zgoda na używanie** – Zgoda na wykorzystywanie niektórych plików cookies jest wyrażana poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkbox'a w naszym Serwisie lub Aplikacji. W każdej chwili możliwa jest zmiana ustawień przeglądarki i kontrola ruchu ciasteczek poprzez ich akceptowanie lub odrzucenie.

**Cofnięcie zgody** – mają Państwo prawo cofnąć zgodę na korzystanie przez Serwis lub Aplikację z plików cookies. Służy temu np. zmiana ustawień dotyczących plików cookies. Szczegółowe informacje o tym jak dokonać rekonfiguracji ustawień urządzenia i przeglądarki dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej). Konkretna wyszukiwarka internetowa umożliwi także blokady działania cookies. W wyniku zmiany ustawień konkretnej przeglądarki zostanie umieszczony tzw. plik cookie opt – out, którego celem jest identyfikacji Twojego sprzeciwu. W każdej przeglądarce należy zrobić tą samą operację wyłączenia cookies.

## SERWISY ZEWNĘTRZNE

Administrator współpracuje z następującymi Serwisami zewnętrznymi, które mogą zamieszczać pliki Cookie na Urządzeniach Użytkownika:

**Google Analytics** - To usługa analizy sieci internetowej firmy Google Inc. („**Google**”). Google wykorzystuje dane zebrane w celu śledzenia i analizy działań dokonywanych w Serwisie lub Aplikacji przez Użytkowników, do przygotowania sprawozdań dokonywanych aktywności i wykorzystywania ich do celów świadczenia innych usług Google. Google może wykorzystywać zebrane dane do kontekstualizacji i personalizacji ogłoszeń z własnej sieci reklamowej. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych (w tym poprzez Cookies) przez Google znajduje się w Polityce prywatności tego dostawcy.

Dostawca: Google - Polityka Prywatności

Cel: Analityka

Dane osobowe przetwarzane przez Google Analytics: indywidualny identyfikator Użytkownika, dane dotyczące korzystania z Serwisu, informacje o tym, w jaki sposób Użytkownik trafił na stronę Serwisu.

Dostawca cookies	Nazwa cookies	Ważność	Typ	Własne/Dostawca zewnętrzny	Zastosowanie	Kategorie plików cookie
Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)	_ga	2 lata	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Analiza ruchu w Serwisie i jego ulepszanie.	analityczne
Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)	_gid	1 dzień	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Analiza ruchu w Serwisie i jego ulepszanie.	analityczne
Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)	_dc_gtm	1 minuta	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Analiza ruchu w Serwisie i jego ulepszanie	analityczne

Korzystając z Serwisu mogą Państwo nie wyrazić zgody na umieszczenie Cookies Google Analytics na swoim urządzeniu. Dodatkowo, aby zablokować Analytics w przeglądarce, mogą Państwo zainstalować dodatek do przeglądarki blokujący Google Analytics, który po zainstalowaniu i uaktywnieniu wyłącza pomiary Google Analytics na wszystkich stronach wyświetlanych przez Użytkownika. Uwaga: dodatek wyłącza tylko pomiary Google Analytics.

Google Analytics wykorzystuje własne pliki cookie przede wszystkim do raportowania interakcji Użytkowników z witrynami klientów Google Analytics. Mogą Państwo wyłączyć wszystkie pliki cookie lub usunąć wybrane z nich. Więcej informacji dostępne jest na stronach Google

**Google reCAPTCHA** - Recaptcha to powszechnie stosowana przez administratorów stron internetowych metoda zabezpieczania stron internetowych przed spamem wysyłanym przez boty, które np. automatycznie rejestrują konta w portalach czy publikują masowo komentarze na blogach i forach. Narzędzie recaptcha stosowane jest w formularzach rejestracyjnych i kontaktowych w celu weryfikacji Użytkownika i potwierdzenia, że jest on człowiekiem, a nie np. spammerskim robotem. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych (w tym poprzez Cookies) przez Google znajduje się w Polityce prywatności tego dostawcy.

Dostawca: Google - Polityka Prywatności

Cel: Ochrona przed spamem

Dostawca cookies	Nazwa cookies	Ważność	Typ	Własne / Dostawca zewnętrzny	Zastosowanie	Kategorie plików cookie
Google	_ga	2 lata	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Służy do rozróżniania Użytkowników.	niezbędne
Google	_gid	1 dzień	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Służy do rozróżniania Użytkowników.	niezbędne
Google	_gat	Do końca sesji	sesyjne	Dostawca zewnętrzny	Służy do ograniczania szybkości żądań.	niezbędne

**Polenergia** - Korzystamy z cookies niezbędnych do funkcjonowania strony internetowej w celu umożliwienia logowania użytkowników i zabezpieczenia bezpieczeństwa odpowiednio Serwisu lub Aplikacji dostarczanych przez Polenergia Dystrybucja sp. z o.o.

Dostawca: Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.

Cel: Zapewnienie bezpieczeństwa i poprawne działanie serwisu

Dane osobowe: identyfikator Użytkownika oraz urządzenia, z którego korzysta Użytkownik.

Dostawca cookies	Nazwa Cookies	Ważność	Typ	Własne / 3rd party	Zastosowanie	Kategorie plików cookie	Dotyczy
------------------	---------------	---------	-----	--------------------	--------------	-------------------------	---------

logowanie.polenergia.pl	idsrv.session	Do końca sesji	sesyjne	Własne	Służy do przechowywania bieżącej sesji serwera uwierzytelniającego	niezbędne	Serwis
logowanie.polenergia.pl	.AspNetCore.Authentication.<ID>	Do końca sesji	sesyjne	Własne	Służy do zapobiegania atakom typu XSRF / CSRF	niezbędne	Serwis
logowanie.polenergia.pl	.AspNetCore.Identity.Application	Do końca sesji	sesyjne	Własne	Służy do przechowywania bieżącej sesji serwera uwierzytelniającego	niezbędne	Serwis
logowanie.polenergia.pl	Identity.TwoFactorUserId	Do czasu zakończenia procesu logowania z użyciem MFA	sesyjne	Własne	Służy do obsługi mechanizmu MFA	niezbędne	Aplikacja Serwis
logowanie.polenergia.pl	Identity.TwoFactorRememberMe	6 miesięcy od wygenerowania	Z terminem ważności	Własne	Pozwala zapamiętać urządzenie, aby uniknąć konieczności podawania kodu MFA przy kolejnych logowaniach z danego urządzenia	niezbędne	Aplikacja Serwis

W związku z możliwością udostępniania danych zbieranych przy pomocy Cookies naszych dostawców zewnętrznych, informujemy, iż niektóre dane osobowe mogą być przekazywane do państw spoza Unii Europejskiej („UE”) lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”). Przekazywanie danych osobowych poza UE lub EOG odbywa się do państw, co do których Komisja Europejska stwierdziła, że gwarantują odpowiedni poziom ochrony danych, lub z zastosowaniem odpowiednich zabezpieczeń, w szczególności poprzez zastosowanie Standardowych Klauzul Umownych UE. W takich przypadkach mogą Państwo zażądać kopii tych odpowiednich zabezpieczeń, w szczególności Standardowych Klauzul Umownych UE (o ile dotyczy), lub wskazania miejsca, gdzie zostały one udostępnione, kontaktując się z Administratorem.

### INNE TECHNOLOGIE WYKORZYSTYWANE W SERWISIE

Serwisy samoobsługowe korzystają także z innych, podobnych do Cookies, technologii śledzących. Jedną z nich jest narzędzie Google Tag Manager oferowane przez Google Inc. Google Tag Manager jest stosowany do zarządzania znacznikami (ang. *tags*) strony internetowej za pośrednictwem interfejsu serwisu. Stosowanie Google Tag Manager nie wiąże się z zapisywaniem Cookies ani gromadzeniem danych osobowych. Narzędzie to umożliwia działanie innych tagów, które w pewnych okolicznościach mogą gromadzić dane. Google Tag Manager nie korzysta z tych danych. Jeśli na poziomie domeny lub Cookies została dezaktywowana opcja ich zapisywania, będzie to obowiązywać w odniesieniu do wszystkich znaczników śledzących, zaimplementowanych za pośrednictwem Google Tag Manager.

Administrator może także korzystać z usług podmiotów trzecich w związku z wysyłaniem do Użytkowników wiadomości e-mail dotyczących Umowy. Podmioty te często wykorzystują technologie podobne do Cookies (tzw. „piksele”) umożliwiając Administratorowi zbieranie informacji o otwarciu przez Państwa danej wiadomości e-mail lub zawartych w niej linków, jak i prowadzenie powiązanych z tym statystyk.

### WYCOFANIE ZGODY NA COOKIES

**Wybór:** Użytkownik może dokonywać wyborów dotyczących wykorzystania przez Administratora Cookies w Serwisie. Jeżeli jednak Użytkownik ograniczy możliwość zapisu i odczytu Cookies, może to wpłynąć na pogorszenie jakości korzystania z usług Serwisu, ponieważ wyeliminuje to ich personalizację. Może to również uniemożliwić Użytkownikowi zapisanie dostosowanych ustawień, np. danych logowania. Administrator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowo działające funkcje Serwisu w przypadku, gdy Użytkownik ograniczy w jakikolwiek sposób możliwość zapisywania i odczytu plików cookie

**Ustawienia przeglądarki:** Większość przeglądarek umożliwia kontrolowanie Cookies za pomocą ustawień, które można dostosowywać tak, aby odzwierciedlały zgodę Użytkownika na wykorzystanie Cookies. Ponadto większość przeglądarek umożliwia przeglądanie i usuwanie Cookies. Aby zmienić ustawienia przeglądarki, należy zapoznać się z dokumentacją udostępnioną przez producenta przeglądarki.

**Wycofanie zgody:** Tam, gdzie zgoda Użytkownika jest wymagana, Użytkownik może wycofać swoją zgodę na wykorzystanie określonych Cookies poprzez zmianę ustawień Cookies, co nie ma wpływu na legalność ich wykorzystania przed wycofaniem zgody. Użytkownik może zmienić swoje preferencje w każdej chwili w ustawieniach dostępnych w zakładce „Pliki cookies” znajdującej się u dołu strony głównej.

## ZMIANY W POLITYCE COOKIE

Administrator zastrzega sobie prawo do dowolnej zmiany niniejszej Polityki Cookie bez konieczności informowania o tym Użytkowników. Wprowadzone zmiany w Polityce Cookie zawsze będą publikowane na tej stronie. Wprowadzone zmiany wchodzi w życie w dniu publikacji zaktualizowanej Polityki Cookie.

Data ostatniej aktualizacji Polityki cookies: 25.09.2023 r.