

Polityka Prywatności Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Moja Polenergia POLD

POLITYKA PRYWATNOŚCI – MOJA POLENERGIA

Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. (zwana dalej jako „Administrator”, „POLD” lub „Polenergia”) dba o ochronę danych osobowych użytkowników serwisów samoobsługowych - Moja Polenergia oraz aplikacji mobilnej Moja Polenergia. Wierzymy, że przejrzystość działań stanowi podstawę dobrej współpracy, a przestrzeganie przepisów prawa w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych jest dla nas i naszych pracowników bardzo ważne. Poniżej znajdują Państwo odpowiedzi na najistotniejsze pytania odnośnie przetwarzania Państwa danych w ramach korzystania z naszego serwisu internetowego dostępnego za pośrednictwem strony internetowej <https://mojapolenergia.pl> i aplikacji mobilnej dostępnej na urządzeniach mobilnych z systemem Android oraz IOS (zwanym dalej jako „Serwis”).

Prosimy o regularne sprawdzanie aktualnej treści niniejszej polityki prywatności, gdyż w związku z ciągłym rozwojem Serwisów, zmianom mogą podlegać procedury dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych.

1. Kto jest Administratorem Państwa danych osobowych?

Administratorem Państwa danych osobowych jest 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.

2. W jaki sposób przetwarzamy Państwa dane osobowe?

Administrator przetwarza Państwa dane osobowe zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”). Przetwarzając Państwa dane osobowe Polenergia wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zagwarantowania odpowiedniego poziomu ochrony Państwa danych osobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

W ramach korzystania przez Państwa z Serwisów, Polenergia może przetwarzać Państwa dane osobowe zapisywane w plikach cookies, dane podane przez Państwa w trakcie procesu rejestracji w Serwisie oraz dane dotyczące zawarcia i wykonywania łączących nas Umów. Szczegółowe informacje dotyczące wykorzystywanych przez nas plików cookies znajdują się w naszej Polityce Cookies.

3. Cele i Podstawa przetwarzania danych

Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać w celu:

- a) umożliwienia Państwu korzystania z Serwisów i korzystania z usług świadczonych za ich pośrednictwem zgodnie z regulaminem, w tym realizacji płatności za pomocą Serwisu oraz aplikacji mobilnej (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
- b) umożliwienia bądź poprawy funkcjonowania Serwisu oraz aplikacji mobilnej, usprawnienia kontaktu z Państwem, monitorowania jakości obsługi klienta, tworzenia analiz wyników prowadzonej przez POLD działalności gospodarczej na potrzeby wewnętrzne (które to cele stanowią prawnie uzasadnione interesy POLD, tj. na podstawie art. 6 ust.1 lit. f RODO);
- c) marketingu produktów i usług POLD związanych ze sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej oraz pozostałych produktów i usług POLD (które to cele stanowią prawnie uzasadnione interesy POLD, tj. na podstawie art. 6 ust.1 lit. f RODO);

- d) ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami (na podstawie art. 6 ust.1 lit. f RODO); – przez czas trwania postępowań i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń;

Co do zasady podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednak w niektórych przypadkach może ono być wymagane do zawarcia umowy. Niepodanie danych może skutkować uniemożliwieniem lub utrudnieniem z korzystania z Serwisów.

W przypadku korzystania z Aplikacji mobilnej mogą Państwo wyrazić zgodę na lokalizację urządzenia mobilnego, z którego korzystacie Państwo z Aplikacji mobilnej, w celu korzystania z funkcji lokalizowania najbliższych Klientowi stacjonarnych Biur Obsługi Klientów Polenergia. W takiej sytuacji Polenergia nie otrzymuje szczegółowej informacji o lokalizacji Państwa urządzenia.

4. Kto ma dostęp do Państwa danych?

Przewidywanymi odbiorcami Państwa danych osobowych są:

- a) podmioty, które prowadzą działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu umożliwienia Państwu realizacji płatności za pośrednictwem Serwisu,
- b) podmioty, które obsługują systemy teleinformatyczne i świadczące usługi IT,
- c) podmioty, które świadczą usługi Contact Center i podmioty, które wspomagają nas w obsłudze korespondencji czy w procesie obsługi Klienta,
- d) podmioty, które świadczą nam usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencje badawcze i marketingowe, firmy reklamowe i te, które organizują konkursy,
- e) podmioty, które świadczą pośrednictwo w rozwoju produktów i usług oraz obsłudze Klienta.

POLD zobowiązuje zewnętrznych dostawców do zachowania poufności przetwarzanych danych oraz przyjęcia adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych w celu ich ochrony przed przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą lub zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, nadużyciem lub innym niezgodnym z prawem przetwarzaniem. Państwa dane osobowe w niektórych wypadkach 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 nami w sposób wskazany w pkt 9 poniżej.

5. Jak dbamy o Państwa dane?

POLD zapewnia zastosowanie środków technicznych i organizacyjnych niezbędnych dla zapewnienia poufności, integralności, rozliczalności i ciągłości przetwarzanych danych osobowych użytkowników serwisu. Nadzorujemy przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych określonych w wewnętrznych procedurach pozostających w zgodzie z przepisami RODO. Nasze systemy IT są regularnie kontrolowane pod kątem możliwych słabości i ataków, a nasi pracownicy zostali przeszkoleni w zakresie ochrony danych osobowych i zobowiązani są do wykonywania swoich obowiązków w sposób minimalizujący ryzyko naruszeń.

6. Jak długo przechowujemy dane osobowe?

POLD gromadzi dane osobowe wyłącznie przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania danych wskazanych w pkt. 3 powyżej. W przypadku celów marketingowych, będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe do czasu wniesienia przez Państwa sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Dane przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu POLD, w innych celach niż marketing, możemy przetwarzać do czasu wypełnienia naszych prawnie uzasadnionych interesów stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Państwa zasadnego sprzeciwu wobec takiego przetwarzania (więcej w pkt 7 poniżej). Po zakończeniu przetwarzania Państwa danych w powyższych celach, dane mogą być dodatkowo przetwarzane na potrzeby ustalania lub dochodzenia roszczeń POLD lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami osób trzecich kierowanych przeciwko POLD. Dane te będą przetwarzane do czasu zaspokojenia tych roszczeń lub upływu terminów przedawnienia przewidzianych przez przepisy prawa bądź zakończenia prowadzonych w związku z nimi postępowań, w zależności od tego, który z ww. okresów będzie dłuższy.

7. Jakie przysługują Państwu prawa?

Polenergia zapewnia realizację Państwa praw zgodnie z przepisami RODO. Na zasadach określonych w RODO przysługują Państwu następujące prawa:

- a) prawo dostępu do danych;
- b) prawo do sprostowania danych;
- c) prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”);
- d) prawo do ograniczenia przetwarzania;
- e) prawo do przenoszenia danych osobowych;
- f) prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych przetwarzanych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora;

We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, w tym zadawania pytań, kierowania żądań lub zgłaszania skarg odnoszących się do ochrony Państwa danych osobowych, prosimy o kontakt pod adresem e-mail: rodo@polenergia-sprzedaz.pl. Państwa zgłoszenia będą obsługiwane bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie w terminie miesiąca od dnia otrzymania zgłoszenia przez POLD. W przypadku napotkania problemów z realizacją zgłoszenia lub w sytuacji niemożliwości jego realizacji, osoba wyznaczona przez POLD odpowie na Państwa zgłoszenie w tym samym terminie, wraz z podaniem przyczyn odmowy lub przedłużenia terminu realizacji żądania. Co do zasady, realizacja Państwa praw jest wykonywana bezpłatnie i bez ograniczeń co do częstotliwości, chyba że zapytania mają charakter ustawiczny. Jeżeli nie sprostaliśmy Państwa oczekiwaniom w zakresie ochrony danych osobowych i realizacji przysługujących praw, mogą Państwo złożyć skargę do polskiego organu nadzoru, którym jest:

Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

ul. Stawki 2

00-193 Warszawa

tel. 22 531 03 00

fax. 22 531 03 01

kancelaria@uodo.gov.pl

8. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Państwa dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji (w tym profilowaniu).

9. Jak mogą Państwo skontaktować się z nami?

Jesteśmy stale do Państwa dyspozycji. Prosimy o kontakt e-mailowy, telefoniczny bądź listowny.

Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.

ul. Krucza 24/26

00-526 Warszawa

tel: +48 22 522 39 48

fax: +48 22 522 39 97

e-mail: rododystrybucja@polenergia.pl