

Zasady przetwarzania danych klientów firmy Enefit Sp. Z.o.o.

Dn. 01.10.2020 r.

1. Ogólne postanowienia

1.1. Administratorem danych osobowych jest firma Enefit Sp. Z.o.o., numer rejestracyjny 0000639818, adres siedziby: ul. Mokotowska 1, 00-640 Warszawa, Polska

1.2. Podstawą przetwarzania danych klientów firmy Enefit Sp. Z.o.o. jest Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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), które jest często określane skrótem w języku angielskim jako RODO, oraz inne odpowiednie przepisy prawne, w tym ustawa o rynku energii elektrycznej, ustawa o ochronie danych osobowych oraz dobre praktyki biznesowe.

1.3 Enefit postępuje również zgodnie z instrukcjami i wskazówkami krajowego organu regulacyjnego i Europejskiej Grupy Ekspertów. Ochrona danych osobowych (GR29).

1.4. Zasady te są ogólne; dodatkowe i/lub szczegółowe warunki oraz informacje o prywatności mogą być również zawarte w umowach, dokumentach, formularzach i na stronie internetowej Enefit Sp. Z.o.o. pod adresem www.energia.ee (dalej: Zasady). Zasady stanowią integralną część niniejszych ogólnych warunków przy świadczeniu usług. Enefit Sp. Z.o.o. odwołuje się do Zasad przy zawieraniu umowy z Klientem, oferowaniu Klientowi usługi, towaru i/lub e-środowiska oraz umożliwia Klientowi zapoznanie się z Zasadami. Zasady są częścią Umowy, a Enefit Sp. Z.o.o. ma prawo zakładać, że Klient jest świadomy Zasad i zapoznał się z nimi.

1.5. W przypadku, gdy Klient uważa, że jego Dane Osobowe nie są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami, ma możliwość skontaktowania się ze specjalistą ds. Ochrony Danych Osobowych Enefit Sp. Z.o.o. pod adresem privacy@energia.ee. Opcja ta nie wpływa na prawo Klienta do zwrócenia się do Inspektoratu Ochrony Danych Osobowych organu nadzorującego ochronę danych lub w razie potrzeby do sądu.

2. Cel

2.1. Zasady przetwarzania danych klientów przez Enefit Sp. Z.o.o. (Zasady) dotyczą firmy Enefit Sp. Z.o.o. i jej Klientów.

2.2. Zasady określają, w jaki sposób Enefit Sp. Z.o.o. może wykorzystywać Dane Klienta w komunikacji z Klientem, oraz dostarczają informacji o ważnych kwestiach związanych z wykorzystaniem Danych Osobowych.

2.3. Zasady nie dotyczą usług lub towarów innych firm, nawet jeśli są one dostępne dla Klienta za pośrednictwem e-Środowiska lub Usługi Enefit Sp. Z.o.o..

3. Definicje

3.1. Enefit Sp. Z.o.o. używa definicji w rozumieniu określonym w Ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych tutaj: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

3.2. Klient to każda osoba fizyczna, która zawarła umowę z Enefit Sp. Z.o.o. lub podała swoje dane i wyraziła chęć zarejestrowania się jako klient lub otrzymania od Enefit Sp. Z.o.o. oferty zawarcia umowy,

ale nie zawarła umowy. Enefit Sp. Z.o.o. traktuje również jako klienta właściciela nieruchomości z obowiązkiem tolerowania sieci i obiektu technicznego oraz osoby fizyczne korzystające z Usług EE lub e-Środowiska.

3.3. Dane to wszystkie dane klienta Enefit Sp. Z.o.o. umożliwiające bezpośrednią lub pośrednią identyfikację, rozróżnienie, powiązanie lub wyprowadzenie. Przetwarzanie danych klienta to każda czynność wykonywana z danymi klienta.

3.4. Dane anonimowe to informacje, których nie można powiązać z konkretnym Klientem, ponieważ dane identyfikujące Klienta zostały usunięte z danych.

3.5. Poprzez zapewnienie bezpiecznego przetwarzania danych rozumie się stosowanie aktualnych środków bezpieczeństwa fizycznego, organizacyjnego i informatycznego. Środki te obejmują ochronę pracowników, infrastruktury IT oraz budynków biurowych i wyposażenia technicznego. Realizacja środków ma na celu przede wszystkim zapobieganie zagrożeniom i ograniczanie ryzyk zarówno ludzkich, jak i technicznych. W celu zapewnienia zgodności ze środkami, w Spółce i Grupie zostały ustanowione wewnętrzne procedury dotyczące obowiązkowego przestrzegania środków. Pracownicy Enefit Sp. Z.o.o. podlegają wymogom dotyczącym poufności i ochrony danych oraz są odpowiedzialni za wypełnienie tych obowiązków. Podmioty upoważnione przez Enefit Sp. Z.o.o. do przetwarzania danych są zobowiązane do przestrzegania tych samych zasad w stosunku do swoich pracowników oraz odpowiadają za przestrzeganie wymagań dotyczących wykorzystania Danych.

4. Zasady ochrony danych przez Enefit Sp. Z.o.o.

4.1. Enefit Sp. Z.o.o. wykorzystuje Dane w sposób określony w Zasadach i wyłącznie w celu, dla którego Enefit Sp. Z.o.o. zebrał Dane oraz w zakresie niezbędnym do realizacji tego celu. Enefit Sp. Z.o.o. może łączyć Dane zebrane w związku z różnymi Usługami, jeśli takie Dane zostały zebrane w tymże celu.

4.2. Enefit Sp. Z.o.o. uważa, że prywatność i ochrona danych Klienta jest bardzo ważna, stosując bezpieczne rozwiązania do przetwarzania danych.

5. Rola klienta w zapewnieniu bezpieczeństwa Danych

5.1. Klient jest zobowiązany do bezpiecznego i rzetelnego korzystania z Usług i e-Środowiska oraz do zapewnienia bezpieczeństwa urządzeń (np. komputera, smartfona, aplikacji itp.), które Klient wykorzystuje w celu korzystania z Usług Enefit Sp. Z.o.o. lub e-Środowiska. Klient zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy przed innymi osobami identyfikatorów użytkownika i haseł lub innych informacji albo nośników informacji (np. dowód osobisty lub identyfikator mobilny) używanych do samoidentyfikacji, związanych z Klientem, jego urządzeniem, Usługą lub e-Środowiskiem.

5.2. Klient musi być świadomy i brać pod uwagę fakt, że Enefit Sp. Z.o.o. nie może zagwarantować bezpieczeństwa Danych i nie ponosi odpowiedzialności, jeśli Dane nie są chronione z powodu naruszenia przez Klienta obowiązku określonego w punkcie 5.1 (między innymi z powodu nie zmienienia przez Klienta pierwotnego kodu PIN lub innych ustawień początkowych lub użycia dowodu osobistego Klienta, identyfikatora mobilnego lub jego kodów PIN przez osoby nieuprawnione). W takim przypadku Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje, jakie mogą go spotkać.

5.3. Jeżeli Klient zezwala Użytkownikowi (np. członkom rodziny, pracownikom Klienta itp.) na korzystanie z Usług lub e-Środowiska na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Klientem a Enefit Sp. Z.o.o., Klient jest odpowiedzialny za przeczytanie i zaakceptowanie przez Użytkownika Zasad.

6. Gromadzenie danych

6.1. Enefit Sp. Z.o.o. oferuje Klientom różne Usługi i e-Środowiska do użytku. Skład Danych gromadzonych przez Enefit Sp. Z.o.o. w odniesieniu do Klienta zależy od tego, z jakich konkretnych Usług lub e-Środowisk korzysta Klient, jakie Dane są niezbędne do ich dostarczenia, w jakim zakresie Klient przekazuje Dane do Enefit Sp. Z.o.o. do realizacji tego celu (np. podczas zamawiania Usługi, rejestracji jako Użytkownik itp.) oraz jakie zgody Klient udostępnia Enefit Sp. Z.o.o. do przetwarzania Danych.

6.2. Ze względu na charakter i cele przetwarzania danych, gromadzone dane dzielą się na trzy główne kategorie:

6.2.1. podstawowe dane, takie jak: imię i nazwisko, nazwa użytkownika, osobisty numer identyfikacyjny, data urodzenia, numer dowodu tożsamości (np. paszport, dowód osobisty, karta pobytu) i inne powiązane informacje, wiek, adres, adres e-mail, informacje o zamówionych usługach lub zakupionych produktach (np. skład usługi, usługi dodatkowe, parametry, adres usługi, używane urządzenia itp.) oraz powiązany statyczny adres IP, nazwa domeny lub numer seryjny urządzenia, informacje rozliczeniowe (np. adres do fakturowania, numer referencyjny, adres rozliczeniowy itp.), jak również dane zbierane przez Klientów w trakcie korzystania z usług w e-środowiskach;

6.2.2. określone rodzaje danych osobowych, takie jak pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub filozoficzne lub przynależność do związków zawodowych, dane genetyczne, dane biometryczne wykorzystywane do jednoznacznej identyfikacji osoby fizycznej, dane zdrowotne lub dane dotyczące życia seksualnego i orientacji seksualnej danej osoby. Celem Enefit Sp. Z.o.o. nie jest gromadzenie określonych rodzajów danych osobowych, ale mogą one zostać nam ujawnione przez przypadek, na przykład za pośrednictwem korespondencji lub rozmowy telefonicznej w ramach komunikacji z klientem. Zgodnie z zasadami bezpiecznego przetwarzania danych, przetwarzanie takich danych zostanie ograniczone lub zostaną one usunięte;

6.2.3. dane niespersonalizowane to dane, których nie można przypisać żadnemu konkretnemu Klientowi, ale które Enefit Sp. Z.o.o. musi również przetwarzać w celu świadczenia usług. Dane niespersonalizowane to np. dane zbierane podczas korzystania ze stron internetowych, które są zbierane na rzecz Enefit Sp. Z.o.o. przez klientów niespersonalizowanych w trakcie korzystania z usług.

6.3. Enefit Sp. Z.o.o. gromadzi Dane w następujący sposób:

6.3.1. Enefit Sp. Z.o.o. otrzymuje Dane od Klienta, na przykład podczas zamawiania Usługi, rejestracji jako Klient, wysyłania zapytania o informacje do Enefit Sp. Z.o.o.;

6.3.2. dane są generowane przez Klienta podczas korzystania z Usług (np. podczas korzystania z e-Środowiska) i jest to niezbędne do wykonania Umowy lub zapewnienia wykonania Umowy; takie przetwarzanie Danych jest przewidziane przez Przepisy prawne lub odbywa się na podstawie zgody Klienta;

6.3.3. Enefit Sp. Z.o.o. otrzymuje Dane dotyczące Klienta z innych źródeł (np. od innych usługodawców lub rejestrów publicznych itp.), Jeżeli jest to niezbędne do wykonania Umowy lub zapewnienia wykonania Umowy, takie przetwarzanie Danych jest przewidziane przez Przepisy prawne lub odbywa się na podstawie zgody Klienta.

7. Wykorzystanie danych w celu wykonania Umowy oraz zapewnienia wykonania Umowy

7.1. Enefit Sp. Z.o.o. może wykorzystywać Dane na podstawie Ustawy bez odrębnej zgody Klienta w celu wykonania Umowy lub zapewnienia wykonania Umowy w następujących przypadkach:

7.1.1. identyfikacja Klienta i jego przedstawiciela;

7.1.2. wykonywanie czynności niezbędnych do świadczenia Usług lub sprzedaży towarów na rzecz Klienta (w tym w celu sprzedaży i dostawy Usług i/lub towarów oraz przekazywania Klientowi informacji o Usługach i towarach);

7.1.3. obsługa Klienta i rozwiązywanie problemów;

7.1.4. dostarczanie i rozwijanie e-Środowiska, jego usług i funkcjonalności oraz osobistego doświadczenia użytkownika w wysokim poziomie (np. zapisywanie preferencji językowych itp.) oraz przekazywanie Klientowi informacji związanych z możliwościami i bezpieczeństwem korzystania z e-Środowiska;

7.1.5. obliczanie opłat za usługi związane z Umową, przygotowywanie i wysyłanie Klientowi zawiadomień i faktur;

7.1.6. wysyłanie do Klienta zawiadomień związanych z Umową i/lub Usługą pocztą;

7.1.7. dokumentowanie działalności gospodarczej i usługowej oraz wymiana informacji biznesowych (w tym w celu przedłożenia audytorom podczas audytu Enefit Sp. Z.o.o.);

7.1.8. w celu lepszej obsługi Klientów, w tym mierzenia jakości, aktywności użytkownika lub satysfakcji klientów z e-Środowiska i Usług, oraz rozwijania Usług i działalności gospodarczej;

7.1.9. konserwacja lub naprawa sprzętu zakupionego przez Enefit Sp. Z.o.o. lub zamówionego przez Klienta innego sprzętu Klienta oraz inne działania posprzedażowe związane ze sprzętem;

7.1.10. nagrywanie i przechowywanie rozmów telefonicznych między Enefit Sp. Z.o.o. a Klientem w celu wykorzystania tych nagrań rozmów do udowodnienia oświadczeń woli złożonych przez Strony lub transakcji dokonanych przez Strony oraz do lepszej obsługi Klienta;

7.1.11. ocena i zapobieganie potencjalnym zagrożeniom biznesowym lub stratom związanym ze świadczeniem Usługi;

7.1.12. zapewnienie wykonania Umowy (np. ustanowienie gwarancji, zawieranie umów poręczenia);

7.1.13. ochrona naruszonych lub spornych praw Enefit Sp. Z.o.o. oraz windykacja (w tym w celu przekazania Danych związanych z naruszeniem Umowy i/lub zadłużeniami osobom świadczącym usługi windykacyjne, prawnikom itp. upoważnionym przez Enefit Sp. Z.o.o. do przetwarzania odpowiednich Danych na podstawie Umowy);

7.1.14. ocena zdolności kredytowej i wiarygodności (zachowania płatniczego) Klienta (w tym podjęcie decyzji o udzieleniu kredytu na usługi);

7.1.15. w przypadku naruszenia Umowy – przekazywanie informacji o zaległości płatniczej Klienta (dane dotyczące zadłużenia przeterminowanego, w tym imię i nazwisko dłużnika, osobisty kod identyfikacyjny, informacje o wysokości zadłużenia, czasie powstania zadłużenia oraz rodzaju transakcji związanej z zadłużeniem) do upoważnionych przez EE firm informacji kredytowej.

7.2. Przegląd wykorzystania Danych w celu wykonania Umowy i zapewnienia wykonania Umowy, o którym mowa w punkcie 7.1, nie jest wyczerpujący. Oznacza to, że EE może, w razie potrzeby, wykorzystać Dane

do wykonania Umowy lub zapewnienia wykonania Umowy w jakimkolwiek innym celu, nieokreślonym w punkcie 7.1.

7.3. Korzystając z Usługi lub e-Środowiska, Klient nie może odmówić wykorzystania Danych w celach określonych w punkcie 7.1, gdyż uniemożliwiłoby to Klientowi oferowanie Usługi lub e-Środowiska.

7.4. Enefit Sp. Z.o.o. może wykorzystywać następujące Dane do celów określonych w punkcie 7.1:

7.4.1. podstawowe dane Klientów;

7.4.2. dane związane z relacjami z Klientem: informacje dotyczące korzystania z Usług Enefit Sp. Z.o.o., szczegóły Umów zawartych przez Klienta, zamówień złożonych przez Klienta i kontaktów z Klientem, faktury i powiązane informacje (np. dane dotyczące płatności itp.), informacje wprowadzone przez Klienta do e-Środowiska (m. in. dane wprowadzone przy rejestracji konta), dane o korzystaniu z e-Środowiska, jego usług i funkcji oraz dane zbierane przy pomocy plików cookies (patrz pkt 14), jak również dane dotyczące dyscypliny płatniczej/zadłużenia Klienta.

7.4.3. Wykaz Danych wymienionych w punkcie

7.4 nie jest wyczerpujący. Oznacza to, że w uzasadnionych przypadkach i w rozsądnym zakresie Enefit Sp. Z.o.o. może również przetwarzać Dane nieokreślone w punkcie 7.4 w celu wykonania Umowy i zapewnienia wykonania Umowy.

8. Wykorzystywanie danych za zgodą

8.1. W określonych przypadkach Enefit Sp. Z.o.o. poprosi Klienta również o odrębną zgodę na przetwarzanie Danych (dalej: Zgoda). Enefit Sp. Z.o.o., prosząc o zgodę, wyjaśnia cel żądania zgody oraz przekazuje informacje o planowanym przetwarzaniu Danych.

8.2. Zgoda podlega warunkom korzystania z Danych określonych w Zasadach. Enefit Sp. Z.o.o. odwołuje się do Zasad podczas uzyskiwania Zgody od Klienta, a Klient ma możliwość zapoznania się z Zasadami. Klient ma prawo do odmowy wyrażenia Zgody lub jej wycofania w późniejszym czasie, powiadamiając Enefit Sp. Z.o.o. za pośrednictwem e-Środowiska lub na piśmie bądź w formie umożliwiającej pisemne odtwarzanie. Zgoda jest ważna do jej odwołania.

8.3. Za zgodą dane przetwarzane są m. in. w celu:

8.3.1. przygotowywania i wysyłania osobistych ofert do Klienta drogą elektroniczną (np. email, SMS lub media społecznościowe). Przygotowanie ofert osobistych może obejmować analizę marketingową preferencji korzystania z Usług, e-Środowiska itp. Klienta celem ustalenia potrzeb Klienta i przygotowania na ich podstawie spersonalizowanych ofert;

8.3.2. przekazywania danych firmom należącym do tej samej grupy co Enefit Sp. Z.o.o. lub partnerom współpracy Enefit Sp. Z.o.o. w celu wspólnego lub wzajemnego oferowania Klientowi usług;

8.3.3. poznania oczekiwań, preferencji i potrzeb Klienta oraz opracowania nowych i lepszych usług i możliwości korzystania z e-Środowiska;

8.3.4. dostarczania spersonalizowanych treści, ofert i reklam do Klienta w e-Środowisku.

8.4. O ile w konkretnej zgodzie nie określono inaczej, Enefit Sp. Z.o.o. może na podstawie Zgody wykorzystywać następujące Dane:

8.4.1. imię i nazwisko, data urodzenia, osobisty kod identyfikacyjny, język komunikacji, preferowane dane kontaktowe (np. numer telefonu, e-mail, adres pocztowy) Klienta

oraz osoby kontaktowej lub osoby upoważnionej przez Klienta, informacje o segmentacji Klienta;

8.4.2. informacje dotyczące korzystania z usług i zakupu towarów (np. zakres towarów, klasa cenowa, informacje o dostawie itp.);

8.4.3. dane dotyczące zdolności kredytowej Klienta, dyscypliny płatniczej/zadłużenia;

8.4.4. informacje o szczegółach korzystania z usług Enefit Sp. Z.o.o. przez Klienta (w tym ilość, sposób, czas itp. korzystania z Usług w podziale na rodzaje Usług (np. zużyta energia elektryczna lub gaz) oraz informacje o szczegółach dodatkowych usług zamówionych przez Klienta (np. licznik zdalnego odczytu);

8.4.5. dane przekazywane przez Klienta do Enefit Sp. Z.o.o. za pośrednictwem e-Środowiska (w tym dane wprowadzane podczas rejestracji konta);

8.4.6. dane dotyczące korzystania przez Klienta z e-Środowiska lub jego usług i funkcji oraz informacje zbierane przy pomocy plików cookies;

8.4.7. informacje o Kliencie publikowane w ogólnodostępnych bazach danych lub w Internecie (np. informacje o zainteresowaniach, pracy lub studiach Klienta itp.);

8.4.8. dane otrzymane od innych osób na podstawie zgodnej z prawem (np. dane przesyłane przez DSO lub zebrane przez AS Kredidiinfo).

8.5. Klient ma prawo w dowolnym momencie, niezależnie od tego, czy wyraża zgodę na przetwarzanie swoich Danych za zgodą, zakazać przesyłania ofert lub przetwarzania danych w inny sposób na podstawie zgody w e-Środowisku lub postępując zgodnie z instrukcjami zawartymi w e-mailu lub wiadomości lub w jakikolwiek inny sposób elektroniczny oferowany przez Enefit Sp. Z.o.o.. W zależności od kanału składania wniosku, klient zostanie również powiadomiony o terminie realizacji jego wniosku, który z zasady nie przekracza 5 dni roboczych.

8.6. Na mocy Zgody i Przepisów prawnych Enefit Sp. Z.o.o. może również przekazywać oferty skierowane do Klienta do użytkownika, o którym Enefit Sp. Z.o.o. powzięła wiadomość, któremu Klient umożliwił korzystanie z usług Enefit Sp. Z.o.o. na odpowiedzialność Klienta na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Klientem a Enefit Sp. Z.o.o., oraz do przedstawiciela lub osoby kontaktowej klienta korporacyjnego Enefit Sp. Z.o.o. bez ich uprzedniej odrębnej zgody. Osoby te mogą zabronić sobie wysyłania ofert drogą elektroniczną (np. e-mailem, SMS-em lub MMS-em) w e-Środowisku lub postępując zgodnie z instrukcjami zawartymi w e-mailu lub wiadomości lub w jakikolwiek inny sposób elektroniczny oferowany przez Enefit Sp. Z.o.o.. Prawo cofnąć zgodę ma wyłącznie sam Klient.

9. Przetwarzanie danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu

9.1. W niektórych przypadkach Enefit Sp. Z.o.o. przetwarza Dane również w swoich uzasadnionych interesach. Dla Enefit Sp. Z.o.o. prawnie uzasadnionym interesem jest taki interes handlowy, w ramach którego przetwarzanie Danych jest uzasadnione i konieczne oraz który przeważa nad ewentualnym naruszeniem praw klienta do ochrony danych, które towarzyszy takiemu przetwarzaniu danych. W ramach prawnie uzasadnionego interesu Enefit Sp. Z.o.o. przetwarza dane klientów w celach takich jak:

9.1.1. nadawanie okresowych biuletynów informacyjnych, w tym w celu zaprezentowania klientom dodatkowych usług i ofert. Klient może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania biuletynów informacyjnych bez podania przyczyny;

9.1.2. poprawa doświadczenia użytkownika poprzez poproszenie klientów o wyrażenie opinii na temat usług i procesów oraz wykorzystywanie ich do tworzenia statystyk i badań. Udzielenie informacji zwrotnej jest dla klienta dobrowolne;

9.1.3. doskonalenie i dalszy rozwój systemów technicznych, środowiska samoobsługowego oraz systemów informatycznych Enefit Sp. Z.o.o., w tym m. in. zapobieganie i rozwiązywanie incydentów bezpieczeństwa;

9.1.4. analiza awarii, sprzedaży, zużycia i innych statystyk wymaganych do zapewnienia proaktywnej obsługi klienta;

9.1.5. ogólne profilowanie grup klientów;

9.1.6. rozstrzyganie roszczeń i zapobieganie oszustwom.

10. Szczególne przypadki przetwarzania Danych wynikające z przepisów prawa

10.1. Zgodnie z przepisami prawa, Enefit Sp. Z.o.o. przetwarza dane klientów w następujących celach, na przykład:

10.1.1. przekazywanie danych sprzedawcy energii elektrycznej do DSO i otrzymywanie odpowiednich danych w związku z zawarciem lub rozwiązaniem umowy z klientem;

10.1.2. wypełnienie obowiązków wynikających z przepisów ustawy o rachunkowości lub przepisów podatkowych.

11. Okres przechowywania Danych

11.1. Enefit Sp. Z.o.o. będzie przechowywać Dane tak długo, jak będzie to konieczne do osiągnięcia celu wykorzystania Danych określonych w Zasadach lub do czasu określonego w Przepisach prawnych.

11.2. Podczas przechowywania Danych Enefit Sp. Z.o.o. przestrzega następujących głównych terminów:

11.2.1. po 3 latach usuniemy Dane osób, które zażądały np. oferty cenowej lub informacji o istnieniu możliwości technicznej, ale nie zostały klientami Enefit Sp. Z.o.o., a także nagrania rozmów telefonicznych oraz nagrania urzędów zabezpieczających działu obsługi klienta;

11.2.2. po 7 latach od rozwiązania umowy usuniemy podstawowe dane umowy oraz dane wygenerowane w trakcie wykonywania umowy (zapytania klientów, zgłoszenia reklamacyjne, zawiadomienia itp.), jeżeli nie toczy się windykacja związana z wykonaniem umowy.

11.3. W uzasadnionych przypadkach Enefit Sp. Z.o.o. może również zmienić terminy opisane w punkcie 11.2, jeżeli taka potrzeba wynika np. z konkretnego przypadku, przepisów prawnych lub uzasadnionego interesu Enefit Sp. Z.o.o..

12. Automatyczne podejmowanie decyzji i profilowanie

12.1. Enefit Sp. Z.o.o. może również podejmować automatyczne decyzje przy przetwarzaniu danych osobowych, na przykład:

12.1.1. w celu sprawdzenia przeszłości przy sprzedaży towarów i usług na warunkach kredytowych, w ramach których przetwarzamy odpowiednie informacje o zachowaniach płatniczych i przeszłości z systemów informatycznych EE oraz publicznych baz danych (oficjalne zawiadomienia, informacje ujawnione przez komorników sądowych oraz inne oficjalne rejestry i publikacje, takie jak np. Rejestr Handlowy, Ewidencja Ludności);

12.1.2. w celu przekazywania automatycznych powiadomień w ramach prowadzenia postępowań wiarytelności oraz ograniczenia świadczenia usług zgodnie z postanowieniami umów i przepisami prawa.

12.2. Celem profilowania marketingowego jest opracowanie różnych segmentów, typów czy profili klientów, które pozwalają nam oferować każdemu klientowi odpowiednie dla niego oferty i usługi. W celu profilowania możemy analizować na przykład dane demograficzne klientów (wiek, płeć), dane dotyczące korzystania z usług, lokalizację i wzorce zachowań przy użyciu różnych uznanych międzynarodowo metod analizy statystycznej odpowiednich dla konkretnego przypadku.

12.3. Klient ma w każdym czasie prawo żądania dodatkowych wyjaśnień i zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących automatycznych decyzji odnośnie klienta, informując o tym Enefit Sp. Z.o.o..

13. Wykorzystywanie Danych przez Administratorów Danych

13.1. Zgodnie z prawem, Enefit Sp. Z.o.o. może przyznać prawo do wykorzystywania Danych również Administratorom Danych. Administratorami Danych są partnerzy Enefit Sp. Z.o.o., którzy zajmują się między innymi organizacją rozliczeń, odpowiadaniem na pytania klientów, marketingiem lub odsprzedażą usług albo świadczeniem innych usług świadczonych za pośrednictwem usług komunikacyjnych itp. Administrator Danych ma prawo wykorzystywać Dane wyłącznie w celu dokonywania określonych czynności zleconych przez Enefit Sp. Z.o.o. i na podstawie umowy zawartej z Enefit Sp. Z.o.o. zawierającej zobowiązanie do zachowania poufności.

13.2. Lista i dane kontaktowe Administratorów Danych znajdują się na stronie internetowej Enefit Sp. Z.o.o..

14. Prawa Klienta w związku z korzystaniem z Danych

14.1. Prawo dostępu do własnych danych. Klient może najdogodniej zapoznać się ze swoimi danymi podstawowymi i kontaktowymi, danymi kontraktowymi, miejscem konsumpcji i danymi o zużyciu w środowisku samoobsługowym Enefit Sp. Z.o.o., a także otrzymać informacje od działu obsługi klienta.

14.2. Prawo do sprostowania danych osobowych. Klient ma prawo do poprawiania swoich danych, jeśli są one nieprawidłowe lub niekompletne. Jeżeli zmieniły się dane podstawowe i kontaktowe klienta lub klient stwierdzi, że jego dane są nieprawidłowe, zawsze ma on prawo, a w niektórych przypadkach również obowiązek wynikający z umowy, do ich samodzielnego poprawienia lub skontaktowania się z działem obsługą klienta w celu poprawienia danych.

14.3. Prawo żądania usunięcia swoich danych. W niektórych przypadkach klient ma prawo do usunięcia swoich danych osobowych. Prawo to nie ma zastosowania w sytuacji, gdy Enefit Sp. Z.o.o. przetwarza dane osobowe klienta w celu wypełnienia obowiązków wynikających z ustawy o rynku energii elektrycznej, przepisów sieciowych lub innych przepisów prawnych. Klient musi również liczyć się z tym, że jeśli chce zostać zapomniany, nie ma możliwości dalszego korzystania z usług na podstawie umowy.

14.4. Prawo do wniesienia sprzeciwu. Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, które Enefit Sp. Z.o.o. realizuje na podstawie prawnie

uzasadnionego interesu. Po zgłoszeniu sprzeciwu Enefit Sp. Z.o.o. rozważy, czy interesy klienta przeważają nad interesami Enefit Sp. Z.o.o. i, jeśli to możliwe, zaprzestanie przetwarzanie przedmiotowych danych osobowych. Z prawa do wniesienia sprzeciwu nie można skorzystać, jeżeli Enefit Sp. Z.o.o. przetwarza dane klienta w celu wykonania umowy, ponieważ nie pozwoliłoby to Enefit Sp. Z.o.o. na wypełnienie zobowiązań wynikających z umowy. Z prawa do wniesienia sprzeciwu nie można skorzystać również w sytuacji, gdy Enefit Sp. Z.o.o. musi przygotować, wnieść lub bronić roszczenia prawnego, na przykład w sytuacji, gdy klient naruszył umowę z punktu widzenia Enefit Sp. Z.o.o.. Nie można również wnieść sprzeciwu, jeżeli Enefit Sp. Z.o.o. przetwarza dane osobowe klienta w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z obowiązujących przepisów prawnych.

14.5. Prawo do ograniczenia przetwarzania danych. Klient ma prawo żądać ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, jeżeli w jego opinii są one niedokładne, jeżeli Klient potrzebuje ich do przygotowania, wniesienia lub ochrony roszczenia prawnego. Klient może również zażądać ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, jeżeli Enefit Sp. Z.o.o. przetwarza je w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu, a Klient pragnie dowiedzieć, czy interesy Enefit Sp. Z.o.o. przeważają nad interesami klienta. 14.6. Prawo do przenoszenia danych. Klienci Enefit Sp. Z.o.o. mają prawo do przenoszenia swoich danych dotyczących zużycia (możliwość przenoszenia). Najłatwiej to zrobić przez AVP tutaj.

15. Możliwości kontaktu z Enefit Sp. Z.o.o.

15.1. Klient może kontaktować się z Enefit Sp. Z.o.o. w sprawach związanych z Zasadami lub przetwarzaniem Danych Klienta pod następującymi adresami kontaktowymi: telefonicznie pod numerem +48 22 299 27 27 oraz e-mailem pod adresem: privacy@energia.ee.

16. Wykorzystanie plików cookie w e-Środowiskach Enefit Sp. Z.o.o.

16.1. Podobnie jak w przypadku większości witryn internetowych, e-Środowiska Enefit Sp. Z.o.o. wykorzystują technologię plików cookie. Pliki cookie to małe pliki tekstowe, które są pobierane na komputer użytkownika za pośrednictwem serwera e-Środowiska. W rezultacie przeglądarka internetowa może przesyłać informacje z plików cookie z powrotem do e-Środowiska za każdym razem, gdy używane jest e-Środowisko, w celu umożliwienia rozpoznania tego samego użytkownika bez jego identyfikacji (anonimowo), zapewnienia mu spersonalizowanego i wygodniejszego korzystania z e-Środowiska (np. poprzez zachowanie preferencji i zainteresowań użytkownika itp.) oraz analizowania i rozwijania Usług oferowanych w e-Środowisku oraz kierowania ofert i reklam.

Niniejsza wersja Zasad obowiązuje dla Enefit Sp. Z.o.o. i wszystkich Klientów od dn. 01.10.2020 r. Enefit Sp. Z.o.o. ma prawo do jednostronnej zmiany i aktualizacji Zasad w razie potrzeby. Na bieżąco aktualizujemy Zasady i są one dostępne na stronie internetowej Enefit Sp. Z.o.o. pod adresem: www.enefit.pl. O istotnych zmianach w Zasadach informujemy za pośrednictwem naszej strony internetowej, e-maila lub w inny rozsądny sposób.