

Polityka prywatności

W naszej zaktualizowanej Polityce prywatności możesz przeczytać więcej o tym, w jaki sposób przetwarzamy Twoje dane osobowe. Prosimy o dokładne zapoznanie się z poniższą informacją w celu zrozumienia naszego podejścia do Twoich danych osobowych, obowiązujących w firmie praktyk i sposobów przetwarzania Twoich danych.

Wybierz jedną z poniższych sekcji lub przeczytaj tutaj pełny tekst Polityki prywatności (łącze, pdf)

Treść

- Administrator danych
- W jaki sposób Fortum przetwarza dane osobowe?
 - Jakie rodzaje danych gromadzi Fortum?
 - Z jakich źródeł pozyskujemy dane osobowe?
 - W jakich celach przetwarzamy dane osobowe?
 - W oparciu o jakie podstawy prawne przetwarzamy dane osobowe?
 - W jaki sposób przetwarzamy dane dla celów marketingowych?
 - Zautomatyzowane podejmowanie decyzji
 - Jak długo przechowujemy dane osobowe?
 - Kto przetwarza dane osobowe?
 - Czy Fortum przekazuje dane osobowe do innych państw?
 - W jaki sposób Fortum chroni dane osobowe?
- W jaki sposób pozyskujemy dane osobowe poprzez adresy IP, pliki cookies i podobne technologie?
- Jakie prawa przysługują Ci w związku z przetwarzaniem Twoich danych przez Fortum?
- Zmiany w naszej Polityce prywatności
- Kontakt

Administrator danych

Administratorem Twoich danych osobowych jest:

Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o.

z siedzibą przy ul. Antoniego Słonimskiego 1a, 50-304 Wrocław; KRS: 0000033402.

W jaki sposób Fortum przetwarza dane osobowe?

Z Twoich danych osobowych korzystamy w różnych celach. Wspólnym mianownikiem dla przetwarzania wszystkich danych osobowych jest stosowanie odpowiednich zabezpieczeń oraz zgodność z przepisami prawa dotyczącego ochrony danych.

Jakie rodzaje danych gromadzi Fortum?

Fortum przetwarza dane osobowe różnych kategorii, w tym:

- **dane kontaktowe** – np. imię i nazwisko, adres i numer telefonu, nazwa użytkownika, numer klienta, hasło i ewentualnie zdjęcie;

- **dane dotyczące umów i obsługi** – np. informacje o usługach zakupionych przez Ciebie, okresie obowiązywania umowy, terminie jej wygaśnięcia oraz inne informacje dotyczące Twojej umowy z nami;
- **dane dotyczące transakcji i konsumpcji** – np. dane na temat zakupu produktów i korzystania z usług;
- **dane finansowe i rozliczeniowe** – np. adres do faktury, warunki płatności, numer karty kredytowej, informacje o koncie bankowym;
- **dane o zgłoszeniach** – np. informacje o kontaktach z obsługą klienta Fortum, informacje o instalacjach, zgłoszenia do działu obsługi klienta, reklamacje itd.;
- **dane dotyczące zachowań** – np. segment klienta, Twoje reakcje na nasze oferty i sposób korzystania z naszych produktów, usług i witryny internetowej;
- **dane o urządzeniach** – takie jak numer IP i inne informacje pochodzące z plików cookies;
- **dane związane ze zgodami** – takie jak udzielone zgody marketingowe.

Z jakich źródeł pozyskujemy dane osobowe?

Twoje dane osobowe, które przetwarzamy, pochodzą z różnych źródeł:

- (1) Od Ciebie, kiedy zamawiasz nasze usługi, wypełniasz formularz lub wysyłasz do nas swoje dane. Informujemy wówczas o niezbędnych i obowiązkowych danych, których potrzebujemy w celu świadczenia danej usługi.
- (2) Informacje w ramach naszych relacji z Tobą, takie jak dane o konsumpcji, obsłudze zgłoszeń, dane dotyczące urządzenia czy informacje o Twoich preferencjach i zachowaniach.
- (3) Informacje, które otrzymujemy ze źródeł publicznych, takich jak publiczne rejestry adresowe, lub pozyskane od stron trzecich, z którymi współpracujemy, np. firm windykacyjnych, partnerów w dziedzinie instalacji i partnerów marketingowych lub sprzedażowych.

W jakich celach przetwarzamy dane osobowe?

Przetwarzamy dane osobowe tylko w celu realizacji ściśle określonych celów. Celami tymi są:

- **Zarządzanie relacjami z klientami i kontrahentami oraz ankiety zadowolenia**
Aby móc zarządzać profesjonalnymi relacjami z naszymi klientami i kontrahentami oraz – przykładowo – aby realizować obsługę przez telefon, e-mail czy nasze kanały cyfrowe, potrzebne są nam Twoje dane osobowe. Skargi zgłaszane przez Ciebie przetwarzamy, gromadząc informacje i przygotowując odpowiedzi. Komunikujemy się z Tobą przez e-mail, telefon i za pośrednictwem kanałów cyfrowych.
- **Zarządzanie umowami i produktami, świadczenie usług i utrzymywanie ich jakości oraz ich monitorowanie**
Przetwarzamy dane osobowe z umów zawartych z wszystkimi naszymi klientami i kontrahentami, aby wypełniać nasze zobowiązania. Zbieramy Twoje dane osobowe najpierw w celu zawarcia umowy, a następnie w celu jej wykonania, w tym dostarczania naszych produktów i usług. Aby móc zaoferować Ci najlepsze rozwiązania, aktualizujemy nasze dane na Twój temat oraz gromadzimy dane dotyczące m.in poboru dostarczanej przez nas energii, a także naszych innych produktów i usług.
- **Rozliczenia i windykacja należności**
Dane osobowe przetwarzamy po to, aby móc wystawiać naszym klientom i kontrahentom faktury – za wykonane przez nas usługi, a także za zużycie energii lub za inne nasze produkty.

Faktury wystawiamy w oparciu o dane pochodzące z umów, dane przekazane przez naszą stronę internetową oraz dane pomiarowe z liczników energii.

Obsługujemy płatności dokonywane przez naszych klientów i kontrahentów, reagujemy na prośby dotyczące zmian oraz archiwizujemy faktury i umowy. Twoje dane osobowe możemy także przetwarzać w celu dochodzenia naszych roszczeń lub obrony przed roszczeniami skierowanymi wobec Fortum.

- **Sprzedaż i marketing oraz rozwój produktów i usług**

Abyśmy mogli przekazywać Ci informacje o usługach, nowych produktach lub innych aktualnych kwestiach, korzystamy z Twoich adresów e-mail do wysyłania biuletynów i komunikatów marketingowych. W przypadku potencjalnych klientów przetwarzamy dane osobowe, które otrzymujemy za pośrednictwem ankiet online lub w toku organizowanych przez nas konkursów i innych wydarzeń.

- **Przekazywanie danych do organów publicznych na podstawie obowiązujących przepisów prawa**

W oparciu o przepisy prawa możemy przekazywać Twoje dane osobowe organom administracji publicznej oraz organom wymiaru sprawiedliwości.

W oparciu o jakie podstawy prawne przetwarzamy dane osobowe?

Przetwarzanie przez nas Twoich danych osobowych odbywa się w oparciu o różne podstawy prawne, w tym:

- **Twoją zgodę.** Jeśli zgoda stanowi dla nas podstawę prawną do przetwarzania danych, można tę zgodę wycofać w dowolnym momencie;
- **stosowną umowę** zawartą między Tobą a Fortum oraz obowiązek przestrzegania przez nas zobowiązań zawartych w takiej umowie;
- **konieczność przestrzegania przez nas przepisów prawa** (na przykład prawo nakazuje nam przechowywać pewne dane przez określony czas);
- **realizowania naszych prawnie uzasadnionych interesów**, w tym:
 - opracowywanie, usprawnianie i sprzedawanie naszych produktów i usług, jak również utrzymywanie dobrych kontaktów z klientami, włącznie ze pozyskiwaniem opinii i przygotowywaniem ankiet dla klientów;
 - rozliczenia z naszymi klientami;
 - dochodzenie naszych roszczeń oraz obrona przed roszczeniami kierowanymi wobec Fortum;
 - zapewnianie skutecznego wsparcia i zarządzanie sprawami naszych klientów;
 - prowadzenie właściwego i skutecznego marketingu bezpośredniego w odniesieniu do istniejących klientów, włącznie z profilowaniem i segmentowaniem dla celów marketingowych (więcej informacji poniżej).
 - przesyłanie danych osobowych w ramach grupy Fortum do wewnętrznych celów administracyjnych, zapewnienia odporności sieci i naszych systemów informatycznych na przypadkowe zdarzenia albo niezgodne z prawem lub nieprzyjazne działania naruszające dostępność, autentyczność, integralność i poufność przechowywanych lub przesyłanych danych osobowych oraz zapewnienia bezpieczeństwa związanych z nimi usług oferowanych lub udostępnianych poprzez te sieci i systemy.

W jaki sposób przetwarzamy dane dla celów marketingowych?

W Fortum cenimy skuteczny i przejrzysty marketing skierowany do naszych klientów. Przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych jest niezbędne dla realizacji naszych uzasadnionych

interesów w zakresie opracowywania, usprawniania i sprzedaży produktów i usług oraz utrzymywania dobrych relacji z klientami.

W ramach całej naszej komunikacji masz możliwość zgłoszenia sprzeciwu i rezygnacji z otrzymywania materiałów marketingowych.

Przeprowadzamy na przykład analizy rynku, opracowujemy statystyki oraz oceniamy, rozwijamy i przekazujemy informacje o naszych produktach i usługach. Możesz otrzymywać np. comiesięczne biuletyny lub ogólne informacje dotyczące korzyści dla klientów, o ile nie wyrazisz sprzeciwu na taką komunikację. Możemy również przesyłać Ci ukierunkowane oferty w oparciu o dokonane przez Ciebie zakupy, pozyskane usługi/produkty i/lub Twoje zachowanie w komunikacji z nami. Takie ukierunkowane oferty dotyczą produktów lub usług, które naszym zdaniem mogą Cię zainteresować. Ukierunkowane oferty zakładają, że dzielimy naszych klientów na różne grupy (np. segmentacja lub profilowanie) w oparciu o Twoją interakcję z nami.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Decyzje dotyczące Ciebie możemy podejmować za pomocą zautomatyzowanych systemów podejmowania decyzji, np. automatycznych kontroli w okresie obowiązywania umowy, które mogą mieć wpływ na możliwość korzystania z naszych usług. Możemy korzystać z systemów zautomatyzowanych decyzji w celu stosowania wydajnych, cyfrowych, przewidywalnych, legalnych i bezpiecznych procesów decyzyjnych i biznesowych. W razie ich zastosowania w konkretnym przypadku prześlemy Ci bardziej szczegółowe informacje na temat takich zautomatyzowanych procesów decyzyjnych włącznie z informacjami o logice ich działania i konsekwencjach zastosowania.

Jeśli zautomatyzowana decyzja nie jest niezbędna do zawarcia i wykonywania umowy między Tobą a nami, zgodę na zautomatyzowane podejmowanie decyzji uzyskamy od Ciebie wcześniej.

Jeśli decyzję dotyczącą Ciebie podjęliśmy, bazując tylko na podstawie zautomatyzowanego procesu (np. automatycznego profilowania) i ogranicza to Twoje możliwości korzystania z usług lub narzuca na Ciebie inne poważne konsekwencje, możesz żądać niepodlegania takiej decyzji, chyba że wykazemy, iż decyzja ta jest niezbędna dla zawarcia lub zrealizowania naszej umowy.

Jak długo przechowujemy dane osobowe?

Przechowujemy Twoje dane osobowe w formie umożliwiającej identyfikację przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane, w zależności od rodzaju danych i celu przetwarzania. Co do zasady, dane osobowe są przechowywane w trakcie trwania relacji z klientami, jak również w okresie maksymalnie 10 lat od chwili zakończenia relacji. Dane osobowe dotyczące danych pomiarów (w tym zużycia energii i danych produkcyjnych) będą przechowywane przez maksymalnie 10 lat od chwili pozyskania pomiaru. Określone okresy przechowywania mogą się różnić w zależności od kategorii danych. Fortum określa i regularnie weryfikuje okresy przechowywania określonego rodzaju danych w odniesieniu do zawartych w nich danych osobowych. Kiedy dane osobowe przestają być niezbędne, Fortum usuwa je lub czyni anonimowymi w możliwie krótkim czasie.

Kto przetwarza dane osobowe?

Nie udostępniamy Państwa danych stronom trzecim, za wyjątkiem osób upoważnionych przez nas - naszych pracowników i współpracowników, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki, spółek z grupy Fortum i zaufanych podmiotów współpracujących z nami, jeśli będzie to konieczne, abyśmy mogli wykonywać nasze usługi, takich jak: kurierzy, banki, ubezpieczyciele, kancelarie prawne, dostawcy usług drukowania i obsługi korespondencji, dostawcy usług windykacyjnych, partnerzy w zakresie instalacji technicznych, dostawcy usług IT, partnerzy w zakresie sprzedaży i marketingu.

Podmioty te przetwarzają dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa o ochronie prywatności.

Dane nigdy nie są dostępne dla wszystkich pracowników, lecz wyłącznie dla ograniczonej liczby osób upoważnionych.

Gdy strona trzecia przetwarza dane w naszym imieniu, proces ten zawsze odbywa się na mocy umowy, która gwarantuje, że przetwarzanie danych przebiega w sposób bezpieczny i zgodnie z przepisami prawa o ochronie prywatności oraz zgodnie z najlepszymi praktykami przetwarzania danych.

Dane osobowe możemy dodatkowo ujawnić organom administracji publicznej lub organom wymiaru sprawiedliwości, jeśli będziemy podlegać takiemu wymogowi na podstawie przepisów prawa.

Czy Fortum przekazuje dane osobowe do innych państw?

Zasadniczo Fortum nie przekazuje danych osobowych poza Unię Europejską lub Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). Jeśli jednak dane osobowe są przekazywane poza UE lub EOG, jest to dokonywane zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej lub z wykorzystaniem innych narzędzi odpowiednio zabezpieczających dane, takich jak: wiążące reguły korporacyjne, standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską, standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez organ nadzorczy lub klauzule umowne dopuszczone przez organ nadzorczy.

W jaki sposób Fortum chroni dane osobowe?

Fortum zapewnia niezbędne środki techniczne i organizacyjne, które zapewniają należyty stopień ochrony Twoich danych.

Środki te obejmują m.in.: monitorowanie praw dostępu, aby tylko upoważnione osoby przetwarzały dane osobowe, używanie nowoczesnych narzędzi informatycznych i sprzętowych, pseudonimizację danych, szczegółowe instrukcje i procedury, procedury operacyjne, szkolenia dla osób odpowiedzialnych za ochronę danych osobowych celem zwiększenia świadomości bezpieczeństwa danych, ograniczony dostęp do pomieszczeń, wdrożenie odpowiedniej dokumentacji w zakresie procesów przetwarzania danych oraz aktualizacja umów pod względem zgodności z przepisami o ochronie danych osobowych oraz staranny wybór naszych dostawców usług, którzy przetwarzają dane osobowe w naszym imieniu.

W jaki sposób pozyskujemy dane osobowe poprzez adresy IP, pliki cookies i podobne technologie?

Kiedy korzystasz z naszych usług lub odwiedzasz nasze strony internetowe, Fortum może gromadzić dane na Twój temat za pośrednictwem plików cookies i innych podobnych technik. Pliki cookies to małe pliki tekstowe, których używamy do identyfikacji i zliczania przeglądarek i urządzeń używanych do odwiedzania naszych stron. Informacje te mogą być wykorzystywane przez nas lub strony trzecie do celów marketingowych.

Korzystanie z plików cookies zależy od odwiedzanych stron internetowych Fortum. Więcej informacji na temat plików cookies, których używamy w określonej witrynie można uzyskać, zapoznając się z konkretnymi danymi dotyczącymi plików cookies w tej witrynie.

Co do zasady pliki cookies:

- umożliwiają zapamiętywanie Twoich odwiedzin na stronie internetowej oraz Twoich preferencji dotyczących tej strony (m.in. język strony, rozmieszczenie treści);
- umożliwiają korzystanie z kont użytkownika w naszych serwisach;
- pozwalają być zalogowanym do serwisu na każdej z dostępnych w danej witrynie podstron;
- pozwalają na prezentację nam reklam w sposób uwzględniający Twoje zainteresowania czy miejsce zamieszkania;
- pozwalają tworzyć anonimowe statystyki dotyczące odwiedzin naszych serwisów.

Możesz zablokować wykorzystanie plików cookies poprzez zmianę ustawień w swojej przeglądarce internetowej jednakże może to wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie naszych usług elektronicznych.

Jakie prawa przysługują Ci w związku z przetwarzaniem Twoich danych przez Fortum?

- **Prawo dostępu** – możesz uzyskać dostęp do swoich danych osobowych, co oznacza, że masz prawo potwierdzić, czy dane osobowe są w Fortum przetwarzane, a jeśli są, możesz otrzymać kopię tych danych i dalsze informacje o przetwarzaniu realizowanym przez Fortum.
- **Prawo do przenoszenia danych** – masz prawo przenosić swoje dane osobowe, co oznacza, że w pewnych okolicznościach mogą one zostać przekazane Tobie w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego lub przekazane w tym formacie bezpośrednio innemu administratorowi.
- **Prawo do sprostowania** – masz prawo poprawiać i uzupełniać dane na swój temat, jeśli są nieprawidłowe lub nieaktualne.
- **Prawo do bycia zapomnianym** – masz prawo żądać usunięcia swoich danych osobowych, jeśli:
 - dane nie są już potrzebne do celów, w których były przetwarzane;
 - wycofałeś swoją zgodę na przetwarzanie i w ten sposób pozbawiasz Fortum podstawy prawnej do przetwarzania danych,
 - Twoje dane są przetwarzane w sposób niezgodny z prawem, lub
 - przetwarzanie Twoich danych nie jest niezbędne do zachowania zgodności z obowiązującymi wymaganiami prawnymi lub w celu dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi lub do celów statystycznych czy archiwizacji.

- **Prawo do wycofania zgody** – jeśli wyrazisz zgodę na określone przetwarzanie, zawsze możesz ją wycofać.
- **Prawo sprzeciwu dla przetwarzania danych osobowych** – kiedy przetwarzanie odbywa się na podstawie uzasadnionych interesów Fortum lub strony trzeciej, masz prawo zgłosić sprzeciw co do przetwarzania danych na Twój temat. O ile Fortum nie przedstawi uzasadnionych powodów przetwarzania danych, nie będzie dłużej przetwarzać takich danych.
- **Prawo do sprzeciwu dla marketingu bezpośredniego** – w każdej chwili masz prawo sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych dotyczących Ciebie w marketingu bezpośrednim. Twoje dane nie będą już dłużej przetwarzane w takich celach.
- **Prawo do ograniczenia przetwarzania** – masz prawo żądać od Fortum ograniczenia przetwarzania Twoich danych osobowych, m.in. w sytuacji, gdy kwestionujesz prawidłowość danych osobowych lub, gdy wniosłeś sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu.
- **Prawo do żądania niepodleganiu zautomatyzowanej decyzji** – jeśli podjęliśmy decyzję dotyczącą Ciebie całkowicie w oparciu o zautomatyzowany proces i decyzja ma konsekwencje prawne lub inny sposób dotyczy Ciebie, możesz zażądać zrewidowania takiej decyzji na zasadzie nowej i indywidualnej oceny. Ma to zastosowanie, jeśli nie możemy udowodnić, że zautomatyzowana decyzja jest niezbędna do zawarcia lub zrealizowania umowy między Tobą a nami.
- **Prawo wniesienia skargi organu nadzorczego** – masz prawo wnieść skargę do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli Twoim zdaniem dane osobowe przetwarzamy w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

Jeśli chcesz skorzystać z powyższych praw, wyślij do nas zgłoszenie – dane znajdziesz na końcu Polityki prywatności.

Zmiany w naszej Polityce prywatności

Fortum zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej Polityce prywatności. O wszelkich aktualizacjach będziemy informować poprzez naszą stronę internetową.

Aktualizacje mogą być konieczne z uwagi na rozwój naszych usług lub, na przykład, zmiany w powiązanych przepisach prawnych.

Kontakt

Pytania, uwagi i prośby związane z niniejszą Polityką prywatności prosimy wysyłać drogą e-mailową na adres e-mail: PL.ProjektRODO@fortum.com.