

# Polityka prywatności – Klienci

Ostatnia aktualizacja: 01.10.2025

W niniejszej Polityce prywatności opisano, w jaki sposób Fortum (podmiot Fortum Corporation i jego podmioty zależne, dalej „Fortum”) przetwarza Twoje dane osobowe. Polityka ma zastosowanie, kiedy korzystasz z naszych produktów i usług lub wchodzisz z nami w interakcję w inny sposób. Niniejsza polityka ma również zastosowanie, jeśli jesteś klientem biznesowym lub potencjalnym klientem.

Możemy przekazywać Ci dodatkowe informacje o prywatności specyficzne dla produktu lub usługi w regulaminie dotyczącym konkretnego produktu lub usługi, lub w uzupełniających powiadomieniach, które możesz zobaczyć podczas korzystania z naszego produktu lub usługi.

## Spis treści

|     |                                                                       |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|---|
| 1.  | Jakie dane przetwarza Fortum? .....                                   | 1 |
| 2.  | W jaki sposób Fortum gromadzi informacje na Twój temat? .....         | 2 |
| 3.  | Jakie są cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych? ..... | 2 |
| 4.  | Zautomatyzowane podejmowanie decyzji .....                            | 5 |
| 5.  | Jak długo Fortum przechowuje dane osobowe? .....                      | 5 |
| 6.  | Kto ma dostęp do Twoich danych osobowych? .....                       | 5 |
| 7.  | Czy Fortum przekazuje dane osobowe do innych państw? .....            | 6 |
| 8.  | W jaki sposób Fortum chroni dane osobowe? .....                       | 6 |
| 9.  | Pliki cookies i podobne technologie .....                             | 6 |
| 10. | Twoje prawa i jak z nich skorzystać .....                             | 7 |
| 11. | Zmiany w niniejszej polityce prywatności .....                        | 8 |
| 12. | Administrator Twoich danych osobowych i dane kontaktowe .....         | 8 |

## 1. Jakie dane przetwarza Fortum?

Przetwarzamy różne rodzaje danych osobowych, w zależności od danego procesu przetwarzania i Twojej relacji z nami. Są to następujące dane:

- **Dane osobiste** – w tym Twoje dane kontaktowe (takie jak Twoje imię i nazwisko, adres, numer telefonu i adres poczty elektronicznej), dane demograficzne (takie jak Twoja płeć, wiek, język, narodowość, informacje zawodowe oraz dodatkowe dane, takie jak Twoje zainteresowania lub kategoria klientów), oraz Twój krajowy numer identyfikacyjny, w przypadku, gdy jest potrzebny do zweryfikowania Twojej tożsamości.
- **Dane dotyczące umów i transakcji** – takie jak informacje o Twoich umowach, zamówieniach, zakupach, statusie płatności oraz fakturach; nagrane i transkrybowane rozmowy telefoniczne; subskrypcje i rezygnacje; oraz Twoje pozostałe interakcje z nami, takie jak zgłoszenia serwisowe oraz wiadomości kierowane do obsługi klienta.
- **Dane płatnicze i kredytowe** – takie jak informacje o Twojej karcie płatniczej oraz rachunku bankowym niezbędne do weryfikacji dokonywanych zakupów, zwrotu środków lub ustalenia wiarygodności płatniczej.

- **Dane oraz identyfikatory internetowe** – dane zbierane z użyciem plików cookies lub podobnych technologii na temat Twojego sposobu korzystania z naszych usług, takie jak przeglądane strony internetowe, Twój adres IP, identyfikator plików cookies, identyfikator urządzenia mobilnego, szczegóły dotyczące wyszukiwarki i urządzenia oraz lokalizacji.
- **Dane związane z bezpieczeństwem oraz dane zarządzania usługami informatycznymi** – dane, które są wykorzystywane, aby zapewnić bezpieczeństwo korzystania z naszych usług i obiektów, takie jak Twoje hasło i login, rejestry bezpieczeństwa, nagrania z kamer monitoringu, a także dane z poświadczenia braku określonych wydarzeń w przeszłości związane z kontrolą „poznaj swojego kontrahenta”.
- **Dane techniczne oraz dotyczące zużycia energii** – takie jak dane dotyczące obsługi urządzenia, pojazdu lub aplikacji, w tym pomiar zużycia i produkcji energii elektrycznej oraz innych mediów, a także dane ze stacji ładowania i urządzeń inteligentnych, w tym dane z czujników (np. temperatury).

## 2. W jaki sposób Fortum gromadzi informacje na Twój temat?

Przetwarzane przez nas dane osobowe, które dotyczą Ciebie, pochodzą z różnych źródeł:

- **Od Ciebie i Twojej organizacji (jeśli jesteś klientem B2B lub potencjalnym klientem)**, kiedy zamawiasz nasze usługi lub z nich korzystasz, kiedy wypełniasz formularz, bierzesz udział w ankiecie lub konkursie, zakładasz konto użytkownika, przeglądasz naszą witrynę lub wchodzisz z nami w interakcję w inny sposób.
- **Od stron trzecich**, takich jak publiczne rejestry adresów, biura informacji kredytowej, firmy windykacyjne, a także partnerzy w zakresie instalacji i marketingu, przedsiębiorstwa energetyczne, firmy ubezpieczeniowe oraz inni dostawcy danych.
- **Od spółek [Grupy Fortum](#)**, które dzielą się informacjami w celach określonych w niniejszej polityce.

## 3. Jakie są cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych?

Przetwarzamy Twoje dane osobowe w określonych z góry celach na podstawie umowy, zgody, obowiązku prawnego lub prawnie uzasadnionego interesu. Dane ze źródeł online i offline mogą być łączone w niniejszych celach. Cele przetwarzania są następujące:

### 3.1 Świadczenie usług i obsługa klienta

Przetwarzamy Twoje dane osobowe, aby zawierać umowy, realizować zamówienia, dostarczać produkty i usługi, zapewniać obsługę klienta oraz zarządzać płatnościami, umowami i transakcjami.

Dane potrzebne do realizacji usług różnią się w zależności od danego produktu lub usługi, a także od tego, czy jesteś konsumentem czy klientem biznesowym. Przykładowo, usługi internetowe wymagają uwierzytelnienia użytkownika, a umowy na dostawę energii elektrycznej wymagają od nas prowadzenia pomiarów zużycia energii. Nasza obsługa klienta zajmuje się Twoimi zgłoszeniami i wiadomościami, aby obsługiwać Ciebie lub Twoją organizację. Obsługa klienta może również zaoferować Ci optymalny rodzaj umowy lub usługi w oparciu o informacje, które posiadamy na Twój temat. W sprawach związanych z umową możemy się z Tobą komunikować telefonicznie, listownie, pocztą elektroniczną, SMSem, za pośrednictwem czatu, zautomatyzowanych połączeń telefonicznych lub innych kanałów cyfrowych, w tym mediów społecznościowych. W wiadomościach poczty elektronicznej stosujemy e-mailowe piksele śledzące, co do których możesz zdecydować, czy mają zostać aktywowane w momencie otrzymania wiadomości poczty elektronicznej. Piksel śledzący informuje nas, czy nasza wiadomość poczty elektronicznej dotarła do Ciebie i czy kliknąłeś/kliknęłaś na zawarte w niej linki.

Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych dla potrzeb świadczenia usług i obsługi klienta jest zwykle art. 6 ust. 1 lit. b RODO, czyli konieczność przetwarzania danych na potrzeby umowy, której jesteś stroną lub do podjęcia działań na Twoje żądanie przed zawarciem umowy. Inną podstawą przetwarzania może być art. 6 ust. 1 lit. f RODO, czyli nasz prawnie uzasadniony interes w postaci m.in. nawiązywania i utrzymywania kontaktów. Gdy wymaga tego prawo, możemy także poprosić o Twoją zgodę.

### **3.2 Komunikacja w celach sprzedaży i marketingu oraz komunikacja z interesariuszami**

Możemy skontaktować się z Tobą w celach marketingowych, nawet jeśli nie jesteś naszym klientem. W przypadkach, w których wymagają tego przepisy prawa, poprosimy o Twoją zgodę na kontakt, natomiast w innych sytuacjach podstawą prawną kontaktu jest nasz prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Bez Twojej zgody możemy wysyłać zautomatyzowane elektroniczne wiadomości dotyczące Twojej relacji umownej z nami, a także korzystać z tradycyjnych kanałów marketingowych (np. poczta, kontakt bezpośredni). Stosujemy także e-mailowe piksele śledzące, co do których możesz zdecydować, czy mają zostać aktywowane w momencie otrzymania wiadomości pocztą elektroniczną. Piksel śledzący informuje nas, czy nasza wiadomość pocztą elektroniczną dotarła do Ciebie i czy kliknąłeś/kliknęłaś na zawarte w niej linki.

Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe także w związku z Twoim udziałem w loteriach i konkursach.

Oprócz prowadzenia działań marketingowych i sprzedażowych we własnym zakresie, korzystamy z także ze wsparcia partnerów, którzy mogą kontaktować się z Tobą w sprawie naszych produktów i usług w oparciu o własne listy klientów lub sprzedawać nasze produkty i usługi w swoich placówkach.

Poniżej możesz przeczytać więcej na temat różnych rodzajów marketingu. W punkcie 10 możesz przeczytać o tym, jak zarządzać swoimi preferencjami dotyczącymi komunikacji marketingowej.

#### **- 3.2.1 Marketing kliencki**

Marketing kliencki to elektroniczny, zautomatyzowany marketing, który jest wysyłany bez zgody do aktualnych klientów indywidualnych i biznesowych w tych krajach, w których taka praktyka jest dozwolona. W krajach takich jak Polska na wysyłanie do Ciebie informacji handlowych uzyskujemy odrębną zgodę.

Naszym klientom indywidualnym, którzy aktualnie zamawiają nasze produkty i usługi, przesyłamy regularnie oferty i informacje o produktach i usługach, które mają znaczenie dla relacji z tymi klientami. Przesyłamy te komunikaty na adres kontaktowy (telefonicznie lub e-mailowo) podany przez Ciebie w ramach naszej relacji.

Naszym klientom biznesowym (pracownikom firm będących naszymi aktualnymi lub potencjalnymi klientami, partnerami biznesowymi, innymi interesariuszami) przesyłamy oferty i informacje o naszych produktach, usługach, wydarzeniach promocyjnych i usługach, które są istotne z punktu widzenia pełnionej przez nich roli zawodowej. Przesyłamy te komunikaty na adres służbowy, który otrzymaliśmy od klienta, jego organizacji lub z publicznego źródła.

#### **- 3.2.2 Marketing wymagający udzielenia zgody**

Przesyłamy do Ciebie informacje marketingowe oraz biuletyny rozsyłane automatycznie drogą elektroniczną, jeśli wcześniej wyrazisz zgodę na ich subskrypcję. Taki rodzaj marketingu może zawierać informacje o dowolnych produktach i usługach spółek [Grupy Fortum](#) lub o produktach i usługach firm partnerskich. W imieniu naszych partnerów możemy także uzyskiwać od Ciebie dodatkowe zgody marketingowe.

#### **- 3.2.3 Tradycyjne kanały komunikacji marketingowej**

W celu skontaktowania się z Tobą w sprawie naszych produktów lub usług i produktów lub usług naszych partnerów możemy skorzystać z tradycyjnych kanałów komunikacji marketingowej, chyba że zgłosiłeś/eś sprzeciw wobec użycia swoich danych kontaktowych w tym celu.

- *3.2.4 Reklama w Internecie*

Prezentujemy internetowe reklamy naszych produktów i usług użytkownikom odwiedzającym nasze strony internetowe lub strony naszych partnerów poprzez umieszczenie na tych stronach przekierowujących plików cookies lub pikseli, które umożliwiają nam (lub stronie trzeciej działającej w naszym imieniu) wyświetlenie reklamy Fortum temu samemu użytkownikowi na innych stronach internetowych. W celu spersonalizowania reklamy, dla Ciebie lub innych podobnych odbiorców (tzw. 'lookalike audience'), w mediach społecznościowych, możemy skorzystać z Twojego numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, chyba że wyrazisz wobec tego sprzeciw. W celu spersonalizowania reklam w aplikacjach mobilnych możemy wykorzystywać dane dotyczące Twojego sposobu używania danej aplikacji oraz dane na temat Twojej relacji klienckiej. Kupujemy także usługi reklamowe od firm zewnętrznych, które kierują reklamy na temat produktów i usług Fortum do odbiorców istotnych dla Fortum, w którym to przypadku Fortum nie przetwarza tych danych. Więcej na temat praktyk reklamowych możesz przeczytać w naszej [polityce stosowania plików cookies i danych online](#).

- *3.2.5 Jakich danych używamy do optymalizacji sprzedaży i działań marketingowych („Profilowanie”)*

Dla potrzeb marketingu i reklamy wykorzystujemy i łączymy dane, które są zbierane w ramach relacji z klientem i w badaniach satysfakcji klienta, dane o zachowaniu w sieci, dane dostarczone przez strony trzecie (więcej informacji znajduje się w punkcie 2) oraz dane wywnioskowane np. przewidujące zainteresowania użytkowników. Na podstawie tych danych możemy sprawić, by działania marketingowe były bardziej trafne i skuteczne oraz przesyłać Ci bardziej spersonalizowane oferty. Przykładem danych pochodnych jest przypisanie Cię do określonego segmentu rynku lub grupy klienckiej, np. ze względu na to, czy zamieszkujesz raczej na przedmieściach czy w domu szeregowym. Możesz także otrzymać spersonalizowaną ofertę dlatego, że na przykład niedawno się przeprowadziłeś/przeprowadziłaś.

- *3.2.6 Relacje z interesariuszami*

Zarządzamy relacjami z interesariuszami poprzez komunikowanie istotnych zagadnień oraz promowanie organizowanych przez nas wydarzeń. Komunikaty przesyłane są bezpośrednio pocztą elektroniczną na adresy kontaktowe otrzymane od interesariuszy lub ich organizacji.

### **3.3 Rozwój produktu i usługi**

Przetwarzamy dane osobowe, żeby móc doskonalić i tworzyć lepsze usługi dla naszych klientów, wspierać proces podejmowania decyzji biznesowych oraz uwzględniać informacje zwrotne od klientów oraz ich potrzeby. Podstawą przetwarzania danych dla celów rozwoju produktów i usług jest nasz prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub Twoja zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Cele te realizujemy przykładowo poprzez gromadzenie informacji zwrotnych bezpośrednio od użytkowników z wykorzystaniem sondaży, paneli testowych, wywiadów, kwestionariuszy i innych form badania rynku; poprzez użycie danych generowanych w ramach analityki na podstawie analizy korzystania z naszych usług; poprzez wykorzystanie nagranych lub transkrybowanych rozmów telefonicznych dla celów szkoleniowych i poprawy jakości usług; oraz przez testowanie nowych funkcji systemów informatycznych z użyciem tymczasowych przykładowych danych gromadzonych podczas zwykłego korzystania z usług.

Przetwarzanie danych w celu rozwoju naszych produktów i usług odbywa się w zakresie, w jakim jest to możliwe, z wykorzystaniem danych poddanych pseudonimizacji. W przypadku, gdy rzeczywiste dane kontaktowe klienta są zbierane w związku z badaniem opinii lub gdy przeprowadzamy osobiście wywiad z klientem, możemy poinformować Cię odrębnie o szczególnym wykorzystaniu Twoich danych kontaktowych w związku z tym konkretnym badaniem lub wywiadem.

W ramach analityki agregujemy duże ilości danych dotyczących korzystania z usług w celu tworzenia modeli statystycznych, raportów, prognoz i analiz trendów, aby wesprzeć proces podejmowania decyzji biznesowych; tworzymy analizy dotyczące działania danej usługi lub funkcji; obliczamy wartości segmentów klienckich, które są wykorzystywane do zwiększenia naszej sprzedaży i poprawy komunikacji marketingowej zgodnie z opisem w punkcie 3.2.5.

### 3.4 Obowiązki prawne

Przetwarzamy dane osobowe w celu przestrzegania obowiązujących nas wymogów wynikających z przepisów prawa, na przykład zasad rachunkowości i przepisów podatkowych, a także ustawodawstwa dotyczącego przeciwdziałania praniu pieniędzy i sygnalizowania nieprawidłowości (*whistleblowing*). Wówczas podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

### 3.5 Ochrona praw i gwarantowanie bezpieczeństwa naszych usług i klientów

Wykorzystujemy dane osobowe w celu zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa naszych informacji, obiektów, produktów, usług, klientów i personelu. Posiadamy standardowy proces „poznaj swojego kontrahenta” w celu przeprowadzania procedury due diligence w zakresie partnerów biznesowych. Przetwarzamy dane osobowe do celów obrony przed roszczeniami, dochodzenia wierzytelności, sprawdzania historii kredytowej, bezpieczeństwa informacji oraz zapobiegania oszustwom i niewłaściwemu postępowaniu. Dane osobowe są przetwarzane przez nas także do zapewnienia bezpieczeństwa informatycznego naszych produktów i usług, na przykład przez prowadzenie rejestrów dostępu, tworzenie kopii zapasowych, uwierzytelnianie użytkowników oraz zapobieganie atakom. Wszystkie te cele realizujemy na podstawie naszych prawnie uzasadnionych interesów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

## 4. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

W przypadku, gdy korzystamy z systemu zautomatyzowanego podejmowania decyzji i będzie to wywoływało wobec Ciebie skutki prawne lub podobnie istotne skutki, poinformujemy Cię o tym z wyprzedzeniem. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie możliwe, jeśli jest to niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy z Tobą albo gdy uzyskamy od Ciebie wyraźną zgodę.

Możesz zawsze wyrazić swoją opinię lub sprzeciwić się decyzji opartej wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu informacji, a także zażądać podjęcia zamiast tego decyzji indywidualnej z istotnym udziałem człowieka, kontaktując się z nami za pomocą danych kontaktowych wskazanych poniżej w punkcie 10 i 12.

## 5. Jak długo Fortum przechowuje dane osobowe?

Fortum usuwa lub anonimizuje dane osobowe, gdy nie są już dłużej potrzebne do określonych celów. W celu uzyskania informacji na temat okresu, przez jaki przechowujemy Twoje dane osobowe, prosimy zapoznać się z [okresami przechowywania danych osobowych](#) lub skontaktować się z nami za pomocą danych kontaktowych wskazanych poniżej w punkcie 10 i 12, aby uzyskać dokładniejsze informacje.

## 6. Kto ma dostęp do Twoich danych osobowych?

Dostęp do Twoich danych osobowych mogą posiadać nasi podwykonawcy zajmujący się przetwarzaniem danych lub inne strony trzecie, jak opisano poniżej, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa.

**Podmioty przetwarzające dane** – korzystamy z usług podwykonawców przetwarzających dane w celu świadczenia nam usług. Tacy podwykonawcy mogą mieć dostęp do Twoich danych osobowych i przetwarzać je w naszym imieniu. Zapewniamy, że przetwarzanie danych osobowych przez naszych podwykonawców odbywa się zgodnie z niniejszą polityką poprzez odpowiednie ustalenia umowne. Do typowych dostawców usług przetwarzających dane osobowe należą na przykład partnerzy w zakresie sprzedaży i obsługi klienta, partnerzy w zakresie płatności i fakturowania oraz dostawcy oprogramowania i usług IT.

**Odrębni administratorzy danych** – w stosownych przypadkach możemy udostępniać Twoje dane osobowe innym administratorom danych w oparciu o nasz prawnie uzasadniony interes, naszą umowę z Tobą lub nasze zobowiązania prawne, w tym Spółkom z Grupy Fortum i naszym partnerom handlowym.

Poniżej przedstawiono przykłady udostępniania danych partnerom handlowym:

- Jeśli zakupiłeś/zakupiłaś nasze produkty i usługi od partnera handlowego, często musimy udostępnić dane na Twój temat w ramach zarządzania tą relacją i Twoim zakupem, na przykład w celu zidentyfikowania Twojego zamówienia i przekazania przez nas płatności partnerowi.
- Gdy kupujesz usługę lub produkt naszego partnera handlowego za naszym pośrednictwem, umowę w tym przedmiocie zawierasz z partnerem handlowym sprzedającym dany produkt lub usługę, a my przekazujemy Twoje dane osobowe w celu zrealizowania usługi dla Ciebie.
- Podczas dostarczania produktu lub usługi, które zamówiłeś/zamówiłaś, możemy przekazać Twoje dane kontaktowe partnerowi w zakresie usług pocztowych lub partnerowi w zakresie instalacji w celu realizacji usługi.

**Fuzje i przejęcia** – jeśli podejmiemy decyzję o sprzedaży naszego przedsiębiorstwa, połączeniu go z innym lub innego rodzaju restrukturyzacji, może to wiązać się z udostępnieniem Twoich danych osobowych potencjalnym lub faktycznym nabywcom oraz ich doradcom.

**Organy władzy, postępowania prawne, przepisy prawa** – udostępniamy Twoje dane osobowe właściwym organom, takim jak policja, w zakresie wymaganym przez prawo. Możemy także ujawnić Twoje dane osobowe w związku z postępowaniem prawnym, nakazem sądu, procesem sądowym lub postępowaniem prowadzonym przez organ władzy, lub w inny sposób wymagany lub dozwolony przez prawo.

## 7. Czy Fortum przekazuje dane osobowe do innych państw?

Fortum to globalna spółka, która posiada oddziały, procesy biznesowe, struktury zarządzania oraz systemy techniczne i informatyczne, które przekraczają granice państwowe. Oznacza to, że Twoje dane mogą być przekazywane do krajów innych niż ten, w którym się znajdujesz, w tym również poza Europejski Obszar Gospodarczy. Polegamy na odpowiednich zabezpieczeniach, takich jak decyzje Komisji Europejskiej stwierdzające odpowiedni stopień ochrony i ramy ochrony danych UE-USA lub standardowe klauzule umowne wydane przez Komisję Europejską, aby chronić Twoje dane podczas ich przekazywania. Więcej informacji na temat przekazywania danych można uzyskać kontaktując się z nami za pomocą danych kontaktowych wskazanych poniżej w punkcie 10 i 12.

## 8. W jaki sposób Fortum chroni dane osobowe?

W celu ochrony Twoich danych przed utratą lub niewłaściwym wykorzystaniem stosujemy odpowiednie środki bezpieczeństwa o charakterze organizacyjnym i technicznym. Wdrożyliśmy model zarządzania bezpieczeństwem cybernetycznym, który określa role i zadania na poziomie Grupy, a nasze instrukcje zawierają szczegółowe zalecenia, jak należy postępować z danymi osobowymi w ramach naszej Grupy. Angażujemy naszych pracowników w kwestie prywatności i bezpieczeństwa poprzez prowadzenie programów uświadamiających w tym zakresie. Gdy zawieramy umowy z dostawcami zewnętrznymi na dostawę usług, które mogą dać im dostęp do Twoich danych osobowych, wymagamy od nich w ramach umowy, by dysponowali podobnymi mechanizmami kontroli bezpieczeństwa.

## 9. Pliki cookies i podobne technologie

Kiedy korzystasz z naszych cyfrowych usług lub odwiedzasz nasze strony internetowe, możemy gromadzić dane z Twoich urządzeń za pomocą plików cookies i innych podobnych technologii. Nasze strony internetowe i aplikacje mogą również wykorzystywać pliki cookies i podobne technologie wprowadzone przez strony trzecie. Więcej informacji na temat zarządzania plikami cookies oraz wykorzystania danych online można uzyskać zapoznając się z naszą [polityką stosowania plików cookies i danych online](#).

## 10. Twoje prawa i jak z nich skorzystać

Poniżej możesz zapoznać się ze swoimi prawami w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych. Jeśli masz jakiegokolwiek pytania dotyczące Twoich praw lub chcesz z tych praw skorzystać, prosimy o skorzystanie z [formularza zgłoszeniowego dot. danych](#) lub [formularza kontaktowego](#), ewentualnie skontaktowanie się z naszą obsługą klienta.

- **Prawo dostępu do danych osobowych** – masz prawo do informacji o tym, jak przetwarzamy Twoje dane osobowe oraz do zażądania ich kopii.
- **Prawo do poprawiania danych osobowych** – możesz zażądać korekty informacji na Twój temat, jeśli nie są poprawne lub wymagają aktualizacji.
- **Prawo do przenoszenia danych** – możesz otrzymać i ponownie wykorzystać dane osobowe, które nam podałeś/podałaś. W przypadku, gdy podstawą prawną przetwarzania była umowa lub zgoda, możemy przekazać wybrany zbiór danych w formacie nadającym się do odczytu maszynowego Tobie lub wskazanemu przez Ciebie odbiorcy.
- **Prawo do usunięcia danych** – usuniemy dane na Twoje żądanie, jeżeli zachodzi jedna z okoliczności wskazanych w art. 17 RODO, a dane te nie są już nam potrzebne do realizacji naszych zgodnych z prawem celów.
- **Prawo do wycofania zgody** – jeśli wyraziłeś/wyraziłaś zgodę na przetwarzanie danych, zawsze masz prawo do wycofania swojej zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
- **Prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania** – masz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych, gdy robimy to w oparciu o nasz prawnie uzasadniony interes, np. w celu rozwoju naszych produktów i usług oraz w innych celach wyjaśnionych powyżej w punkcie 3 i 6. Możemy nie uwzględnić Twojego wniosku, jeśli za kontynuowaniem przetwarzania przemawiają ważne, prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania po naszej stronie. Jeżeli jednak Twoje dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, to Twój sprzeciw zawsze będzie skuteczny.
- **Prawo do ograniczenia przetwarzania danych** – w niektórych okolicznościach masz prawo zażądać ograniczenia przetwarzania, np. gdy kwestionujesz prawidłowość danych osobowych lub gdy mu nie potrzebujemy już Twoich danych osobowych, ale są one potrzebne Tobie do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń
- **Rezygnacja z elektronicznej komunikacji marketingowej i badań satysfakcji** – jeśli nie chcesz już od nas otrzymywać wiadomości marketingowych, możesz w każdej chwili z nich zrezygnować. Najłatwiej zrobić to poprzez kliknięcie na link na końcu wiadomości.
- **Rezygnacja z marketingu telefonicznego i korespondencyjnego** – jeśli nie chcesz już od nas otrzymywać połączeń telefonicznych ani korespondencji pocztowej w celach marketingowych, możesz skontaktować się z naszym działem obsługi klienta lub poinformować o tym przedstawicieli działu obsługi klienta podczas rozmowy telefonicznej. Dodatkowo możesz skorzystać z [formularza zgłoszeniowego dot. danych](#).
- **Zarządzanie plikami cookies** – jeśli chcesz zarządzać plikami cookies na naszych stronach internetowych, skorzystaj z mechanizmów kontroli określonych w naszej [polityce stosowania plików cookies i danych online](#).

W określonych okolicznościach powyższe prawa mogą podlegać ograniczeniom i wyjątkom. Jeśli nie podejmiemy działania zgodnie z Twoim zgłoszeniem, poinformujemy Cię o powodach. Jeśli nie jesteś usatysfakcjonowany naszą odpowiedzią lub sposobem postępowania z danymi osobowymi, należy się z nami skontaktować za pomocą [formularza kontaktowego](#). Alternatywnie możesz skontaktować się z naszą obsługą klienta.

Jeśli nie jesteś zadowolony z naszego sposobu przetwarzania danych możesz wnieść skargę do organu ochrony danych osobowych. W Polsce jest to [Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych](#).

## 11. Zmiany w niniejszej polityce prywatności

Fortum zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej Polityce prywatności. Ewentualne zmiany w Polityce prywatności zostaną ogłoszone na naszej stronie internetowej lub poprzez bezpośrednie przekazanie informacji do Ciebie.

## 12. Administrator Twoich danych osobowych i dane kontaktowe

Podmiot Fortum wyznaczył [Inspektora Ochrony Danych](#), z którym można skontaktować się za pomocą danych kontaktowych wskazanych w niniejszym punkcie.

Administratorem danych, który jest odpowiedzialny za Twoje dane, jest zazwyczaj spółka Fortum, z którą łączy Cię umowa lub inna interakcja. Wykaz spółek Grupy Fortum jest dostępny tutaj: [Spółki Grupy Fortum](#).

Administratorem Twoich danych osobowych w zakresie sprzedaży ciepła jest:

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

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

Administratorem Twoich danych osobowych w zakresie sprzedaży prądu, gazu lub pakietów medycznych jest:

**Fortum Marketing and Sales Polska S.A.**

z siedzibą przy ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk; KRS: 0000378299.

Administratorem Twoich danych osobowych w zakresie sprzedaży prądu jest:

**Fortum Energia Sp. z o.o.**

z siedzibą przy Aleje Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa; KRS: 0000363611.

Jeśli masz jakiegokolwiek pytania lub chcesz skorzystać z któregośkolwiek ze swoich praw, zapoznaj się z punktem 10.

Dalsze pytania i uwagi dotyczące ochrony Twojej prywatności można kierować do naszego dedykowanego zespołu odpowiedzialnego za ochronę prywatności za pomocą [formularza kontaktowego](#) lub pisemnie na następujące adresy:

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

Zespół ds. Prywatności

ul. Antoniego Słonimskiego 1a

50-304 Wrocław

Fortum Marketing and Sales Polska S.A. oraz Fortum Energia Sp. z o.o.

Zespół ds. Prywatności

ul. Marynarki Polskiej 197

80-868 Gdańsk