

Polityka prywatności – Klienci

Ostatnia aktualizacja: 31-10-2019.

W niniejszej polityce prywatności opisany jest sposób przetwarzania danych osobowych przez Fortum (Fortum Corporation i jej podmioty zależne, dalej „**Fortum**”). Jeśli korzystasz z naszych produktów i usług lub wchodzisz z nami w interakcję w inny sposób, zasady niniejszej polityki mają do Ciebie zastosowanie. Mają one także zastosowanie, jeśli jesteś klientem biznesowym.

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

Spis treści

1.	Jakie dane przetwarza Fortum?	2
2.	W jaki sposób Fortum gromadzi dane na Twój temat?.....	2
3.	W jakich celach i na jakiej podstawie prawnej przetwarzamy dane osobowe?	3
4.	Zautomatyzowane podejmowanie decyzji.....	5
5.	Jak długo Fortum przechowuje dane osobowe?	6
6.	Kto ma dostęp do Twoich danych osobowych?	6
7.	Czy Fortum przekazuje dane osobowe do innych państw?	7
8.	W jaki sposób Fortum chroni dane osobowe?	7
9.	Pliki cookies	7
10.	Twoje prawa i jak z nich skorzystać	7
11.	Zmiany w niniejszej polityce prywatności	9
12.	Administrator Twoich danych osobowych	9
	Okresy przechowywania danych osobowych	10

1. Jakie dane przetwarza Fortum?

Fortum gromadzi i przetwarza różne rodzaje danych osobowych, w tym:

- **Dane osobiste** – w tym Twoje dane kontaktowe (imię i nazwisko, adres, numer telefonu i adres e-mail), dane demograficzne (takie jak płeć, wiek, język, narodowość, informacje zawodowe oraz dodatkowe dane, takie jak segment klientów lub Twoje zainteresowania), oraz Twój krajowy numer identyfikacyjny, w przypadku gdy jest potrzebny do zweryfikowania Twojej tożsamości.
- **Dane dotyczące umów i transakcji** – np. informacje o Twoich umowach, zamówieniach, zakupach, statusie płatności oraz fakturach; nagrane i transkrybowane rozmowy telefoniczne; subskrypcje i rezygnacje; oraz pozostałe transakcje między nami, w tym zgłoszenia 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 zdolności kredytowej.
- **Dane oraz identyfikatory internetowe** – dane zbierane z użyciem plików cookies lub podobnych technologii na temat Twojego sposobu korzystania z naszych usług, w tym przeglądane strony internetowe i segmenty (podzbiory danych), adres IP, identyfikatory plików cookies, identyfikator urządzenia mobilnego, szczegóły dotyczące wyszukiwarki i urządzenia oraz lokalizacja.
- **Dane związane z bezpieczeństwem** – dane wykorzystywane, aby zapewnić bezpieczeństwo korzystania z naszych usług i obiektów, takie jak hasło i login, rejestry bezpieczeństwa oraz nagrania z kamer monitoringu.
- **Dane techniczne oraz dotyczące zużycia energii** - takie jak dane dotyczące obsługi urządzenia 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 dane na Twój temat?

Przetwarzane przez nas dane osobowe pochodzą z różnych źródeł:

- **od Ciebie**, gdy zamawiasz nasze usługi lub z nich korzystasz, gdy 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, biura informacji kredytowej, firmy windykacyjne, a także firmy instalacyjne, marketingowe, ubezpieczeniowe, przedsiębiorstwa energetyczne będące naszymi partnerami oraz inni dostawcy danych.
- **od spółek grupy Fortum**, które dzielą się informacjami dla celów określonych poniżej w punkcie 6 - *Kto ma dostęp do Twoich danych osobowych?*.

3. W jakich celach i na jakiej podstawie prawnej przetwarzamy dane osobowe?

Twoje dane osobowe przetwarzamy w określonych z góry celach w oparciu o umowę, Twoją zgodę, obowiązek prawny lub nasz prawnie uzasadniony interes. Z Twoich danych korzystać będziemy w następujących celach:

3.1 Świadczenie usług i obsługa klienta

Gromadzimy i wykorzystujemy dane osobowe, aby przetwarzać zamówienia, dostarczać produkty i usługi, zapewniać obsługę klienta oraz zarządzać płatnościami, umowami i transakcjami.

Zakres danych niezbędny do realizacji usług zależy od danego produktu lub usługi. Przykładowo, usługi internetowe wymagają najczęściej uwierzytelnienia użytkownika, a umowy na dostawę energii elektrycznej – pomiaru jej zużycia. Twoje zgłoszenia i wiadomości przetwarzane są przez nasz dział obsługi klienta, żeby zapewnić ich obsługę. Dział obsługi klienta może również zaoferować optymalny rodzaj umowy, przygotowany w oparciu o Twoje dane. W sprawach związanych z umową możemy się z Tobą komunikować telefonicznie, listownie, pocztą elektroniczną, za pośrednictwem czatu, zautomatyzowanych połączeń telefonicznych lub innych kanałów cyfrowych, w tym mediów społecznościowych.

Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych dla potrzeb świadczenia usług i obsługi jest zwykle umowa. Gdy wymaga tego prawo, możemy poprosić o Twoją zgodę na świadczenie określonych usług, na przykład opartych na lokalizacji.

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, w innych sytuacjach podstawą prawną kontaktu jest nasz uzasadniony interes. Bez Twojej zgody możemy korzystać z tradycyjnych kanałów marketingowych, takich jak poczta i kontakt bezpośredni. Natomiast wysyłanie zautomatyzowanych elektronicznych wiadomości marketingowych oraz kontakty telefoniczne, które dotyczą Waszych relacji klienckich i biznesowych z nami, zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami mogą wymagać Twojej zgody. Przeprowadzamy także loterie i konkursy.

Poza prowadzeniem naszej własnej komunikacji marketingowej i sprzedaży korzystamy w tym zakresie 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 - *Twoje prawa i jak z nich skorzystać* przeczytasz więcej o tym, jak zarządzać swoimi preferencjami dotyczącymi komunikacji marketingowej.

- **3.2.1 Marketing kliencki**

Przetwarzanie danych osobowych aktualnych klientów indywidualnych i biznesowych w celach marketingowych jest dozwolone bez ich uprzedniej zgody. Natomiast przesyłanie komunikatów marketingowych drogą elektroniczną takiej zgody wymaga.

Naszymi klientami indywidualnymi, 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 e-mail lub telefon podany przez Ciebie w ramach naszej relacji.

Naszym klientom biznesowym (pracownikom firm będących naszymi aktualnymi lub potencjalnymi klientami, partnerami biznesowymi lub interesariuszami) przesyłamy oferty i informacje o naszych produktach, usługach, wydarzeniach promocyjnych, które mają znaczenie z punktu widzenia pełnionej przez nich funkcji. Przesyłamy te komunikaty na adres służbowy, który otrzymaliśmy od klienta, jego firmy lub z publicznego źródła (wtedy, kiedy jest to dopuszczalne).

- **3.2.2 Marketing wymagający udzielenia zgody**

Klientom przesyłamy informacje marketingowe oraz biuletyny rozsyłane automatycznie drogą elektroniczną, o ile wyrazili zgodę na ich subskrypcję. Takie wiadomości mogą zawierać informacje o produktach i usługach podmiotów z grupy Fortum lub o produktach i usługach firm partnerskich. W imieniu naszych partnerów możemy także uzyskiwać zgody marketingowe.

- **3.2.3 Tradycyjne kanały komunikacji marketingowej**

Aby skontaktować się z Tobą celem przedstawienia produktów lub usług Fortum lub naszych partnerów, możemy skorzystać z tradycyjnych kanałów komunikacji marketingowej (pocztowego, bezpośredniego), chyba że zablokowałeś użycie swoich danych kontaktowych w tym celu. W przypadku kontaktu telefonicznego wymagana jest Twoja zgoda.

- **3.2.4 Reklama w Internecie**

Prezentujemy reklamy naszych produktów i usług użytkownikom odwiedzającym naszą stronę internetową lub strony naszych partnerów poprzez umieszczenie na tych stronach przekierowujących plików cookies lub pikseli (narzędzie analityczne), które umożliwiają nam (lub stronie trzeciej działającej w naszym imieniu) wyświetlenie reklamy Fortum temu samemu użytkownikowi odwiedzającemu inne strony internetowe. Aby skierować do Ciebie reklamę w mediach społecznościowych, możemy skorzystać z Twojego numeru telefonu lub adresu e-mail, o ile wyraziłeś na to zgodę. Żeby prezentować Ci reklamy w aplikacjach mobilnych, możemy wykorzystywać dane dotyczące Twojego sposobu używania danej aplikacji oraz dane na Twój temat z systemu CRM. Kupujemy także usługi reklamowe od firm zewnętrznych, które kierują reklamy na temat produktów i usług Fortum do istotnych dla nas odbiorców – w takim przypadku Fortum nie przetwarza tych danych. Więcej na temat naszych praktyk reklamowych możesz przeczytać w naszej [polityce stosowania plików cookies].

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

Dla potrzeb marketingu i reklamy korzystamy z danych zbieranych w ramach relacji z klientem i w badaniach satysfakcji klienta i z danych o zachowaniu w sieci oraz danych pochodnych np. przewidujących zainteresowania użytkowników. Na podstawie tych danych możemy sprawić, by komunikacja marketingowa była bardziej trafna i skuteczna oraz przesyłać Ci bardziej spersonalizowane oferty. Przykładem danych pochodnych jest segment, który mówi nam, czy dany użytkownik zamieszkuje raczej na przedmieściach czy np. w szeregowcu. Możesz także otrzymać skierowaną do Ciebie ofertę dlatego, że na przykład niedawno się przeprowadziłeś/-aś.

- **3.2.6 Relacje z interesariuszami**

Zarządzamy relacjami z interesariuszami poprzez komunikowanie istotnych zagadnień oraz promowanie organizowanych przez nas wydarzeń. Komunikaty przesyłane są bezpośrednio drogą e-mailową na adresy otrzymane od interesariuszy lub ich firm.

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. Cele te realizujemy, pozyskując informację zwrotną bezpośrednio od użytkowników z wykorzystaniem sondaży, paneli badawczych, wywiadów, kwestionariuszy i innych form badania rynku; poprzez użycie danych generowanych w ramach analityki na podstawie analizy korzystania z naszych usług; poprzez wykorzystanie nagranych i transkrybowanych rozmów telefonicznych dla celów szkoleniowych i poprawy jakości usług; oraz przez testowanie funkcji systemu z użyciem tymczasowych przykładowych danych gromadzonych podczas zwykłego korzystania z usług.

Przetwarzanie danych w celu rozwoju naszych produktów i usług odbywa się zasadniczo, na tyle, na ile to możliwe, z wykorzystaniem zdepersonalizowanych danych. W przypadku gdy w związku z badaniem opinii zbierane są Twoje faktyczne dane kontaktowe lub gdy wywiad z Tobą jako klientem przeprowadzamy osobiście, możemy poinformować Cię odrębnie o wykorzystaniu Twoich danych kontaktowych w związku z tym konkretnym badaniem lub wywiadem. Sporadycznie możemy używać próbek prawdziwych danych, na przykład, by przetestować działanie naszych systemów.

W celach analitycznych nie przetwarzamy danych identyfikujących, ale agregujemy duże ilości danych dotyczących korzystania z usług w celu tworzenia modeli statystycznych, raportów, prognoz i analiz trendów, aby wesprzeć proces podejmowania decyzji biznesowych. W tym celu tworzymy analizy dotyczące działania danej usługi/funkcji oraz obliczamy wartości segmentów klienckich, wykorzystywane następnie do zwiększenia naszej sprzedaży i poprawy komunikacji marketingowej zgodnie z opisem w pkt. 3.2.5.

3.4 Obowiązki prawne

Przetwarzamy dane osobowe, żeby wypełnić nasze obowiązki wynikające z przepisów prawa, na przykład zasad rachunkowości i przepisów podatkowych, a także ustawodawstwa dotyczącego przeciwdziałania praniu pieniędzy.

3.5 Ochrona praw i gwarantowanie bezpieczeństwa naszych usług i klientów

Używamy danych osobowych do ochrony i zagwarantowania naszych praw oraz praw naszych klientów. Podstawą przetwarzania danych dla celów obrony przed roszczeniami, dochodzenia wiarygodności, sprawdzania historii kredytowej, bezpieczeństwa informacji oraz zapobiegania oszustwom i niewłaściwemu postępowaniu jest zwykle nasz prawnie uzasadniony interes. Dane osobowe wykorzystywane są do zapewnienia bezpieczeństwa naszych produktów i usług, na przykład przez prowadzenie rejestrów dostępu, tworzenie kopii zapasowych, uwierzytelnianie użytkowników oraz zapobieganie cyberatakami.

4. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

W przypadku, gdy będziemy korzystać z systemu zautomatyzowanego podejmowania decyzji i będzie to wywoływało wobec Ciebie skutki prawne lub inne istotne skutki, informujemy Cię o tym

z wyprzedzeniem. Jeśli przepisy prawa nie upoważniają nas do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, a jest ono niezbędne do realizacji lub zawarcia z nami umowy, poprosimy o Twoją zgodę.

Możesz zawsze wyrazić swoją opinię lub sprzeciwić się decyzji opartej wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu informacji, a także zażądać podjęcia zamiast tego decyzji indywidualnej, kontaktując się z naszym [działem obsługi klienta](#).

5. Jak długo Fortum przechowuje dane osobowe?

Fortum usuwa lub anonimizuje dane osobowe, gdy nie są już dłużej potrzebne do celów, do jakich zostały zebrane. 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 naszym [zespołem odpowiedzialnym za ochronę prywatności](#).

6. Kto ma dostęp do Twoich danych osobowych?

W zależności od przypadku, możemy udostępniać Twoje dane:

Spółkom grupy Fortum - Spółki z naszej grupy mogą korzystać z Twoich danych osobowych do celów określonych w niniejszej polityce w oparciu o uzasadniony interes w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo, w tym w celu marketingu swoich produktów i usług.

Partnerom handlowym - Ujawniamy dane osobowe naszym partnerom handlowym w oparciu o uzasadniony interes w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo. Poniżej przedstawiono przykłady takich sytuacji:

- Jeśli zakupiłeś nasze produkty lub usługi od partnera handlowego, możliwe, że będziemy musieli udostępnić dane na Twój temat w ramach zarządzania tą relacją i Twoim zakupem: na przykład w celu zidentyfikowania Twojego zamówienia i przekazania płatności partnerowi.
- Gdy kupujesz usługę lub produkt naszego partnera handlowego za naszym pośrednictwem, umowę na tę usługę lub produkt zawierasz z partnerem handlowym sprzedającym dany produkt lub usługę. Fortum wówczas dolicza jedynie określoną kwotę bezpośrednio do Twojego rachunku w ramach uzgodnień ze sprzedawcą. Fortum może udostępnić Twoje dane osobowe takiemu partnerowi handlowemu w celu realizacji Twojego zakupu lub przekazania mu płatności.

Do naszych partnerów handlowych m.in. należą: operatorzy sieci dystrybucyjnych, firmy windykacyjne, firmy ubezpieczeniowe, sprzedawcy detaliczni elektroniki użytkowej, operatorzy stacji ładowania, producenci samochodów oraz firmy zajmujące się reklamą w Internecie, jak wyjaśniono w [polityce stosowania plików cookies](#).

Zgoda, umowa lub zgłoszenie - W innych przypadkach niż opisane powyżej (gdy udostępniamy Twoje dane na podstawie prawnie uzasadnionych interesów), możemy udostępniać Twoje dane osobowe, m.in. na podstawie Twojej zgody. Niektóre nasze produkty i usługi umożliwiają Ci udostępnianie swoich danych innym osobom. My także możemy udostępniać Twoje dane stronom trzecim, gdy jest to konieczne do wypełnienia naszych zobowiązań w ramach umowy z Tobą lub zrealizowania złożonej przez Ciebie dyspozycji. Przykładowo, udostępniemy Twój adres dostawcom usług pocztowych, kurierskich lub instalacyjnych, aby móc dostarczyć zamówiony przez Ciebie produkt lub usługę.

Nasi podwykonawcy - Do świadczenia naszych usług korzystamy z podwykonawców. Nasi podwykonawcy mogą mieć dostęp do Twoich danych osobowych i przetwarzać je w naszym imieniu, ale nie mogą używać tych danych w żadnym innym celu niż realizacja uzgodnionej z nami

usługi. Gwarantujemy poprzez odpowiednie klauzule umowne, że przetwarzanie przez nich danych osobowych odbywa się zgodnie z niniejszą polityką. Typowi dostawcy usług przetwarzający dane osobowe to na przykład firmy zajmujące się telemarketingiem i sprzedażą, płatnościami i fakturowaniem oraz dostawcy usług IT i oprogramowania.

Fuzje i przejęcia - Jeśli podejmiemy decyzję o sprzedaży naszego przedsiębiorstwa, połączeniu go z innym lub innego rodzaju restrukturyzacji, może to obejmować ujawnienie danych osobowych potencjalnym lub faktycznym nabywcom oraz ich doradcom.

Władze - Ujawnimy Twoje dane uprawnionym organom, takim jak policja, w takim zakresie, w jakim będzie tego od nas wymagać prawo. Możemy także ujawnić Twoje dane osobowe w związku z postępowaniem prawnym lub na wniosek organu na mocy obowiązujących przepisów, orzeczenia sądowego lub w związku z postępowaniem sądowym lub administracyjnym, lub w innych przypadkach wymaganych lub dozwolonych przez przepisy prawa.

7. Czy Fortum przekazuje dane osobowe do innych państw?

Niektórzy nasi dostawcy usług i spółki należące do grupy prowadzą działalność na skalę międzynarodową, co oznacza, że dane mogą sporadycznie znajdować się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Jeśli dane osobowe są przekazywane poza UE lub EOG, Fortum używa odpowiednich zabezpieczeń, takich jak standardowe klauzule umowne opracowane przez Komisję Europejską. Więcej informacji na temat przekazywania danych uzyskać można, kontaktując się z naszym [zespołem odpowiedzialnym za ochronę prywatności](#).

8. W jaki sposób Fortum chroni dane osobowe?

W celu ochrony Twoich danych przed utratą lub niewłaściwym wykorzystaniem Fortum stosuje 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 Fortum. Angażujemy pracowników Fortum 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

Kiedy korzystasz z naszych usług lub odwiedzasz nasze strony internetowe, Fortum może gromadzić dane na Twój temat za pomocą plików cookies i innych podobnych technologii. Nasza witryna może także zawierać pliki cookies i podobne technologie wykorzystywane przez strony trzecie. Więcej informacji na temat zarządzania plikami cookies oraz wykorzystania danych internetowych można uzyskać, zapoznając się z naszą [polityką stosowania plików cookies](#).

10. Twoje prawa i jak z nich skorzystać

Poniżej możesz zapoznać się ze swoimi prawami w związku z danymi na Twój temat przetwarzanymi przez Fortum. Jeśli masz pytanie o zakres swoich uprawnień lub chcesz z nich skorzystać, prosimy o kontakt poprzez [formularz zgłoszeniowy](#) lub kontakt z naszym [zespołem odpowiedzialnym za ochronę prywatności](#). Poniższe prawa w niektórych przypadkach mogą nie mieć zastosowania, na przykład jeśli określonych danych nie można z Tobą powiązać.

- **Prawo dostępu do danych osobowych** – masz prawo do informacji o tym, jak przetwarzamy Twoje dane osobowe i zażądać ich kopii.
- **Prawo do poprawiania danych osobowych** – możesz zażądać korekty danych na swój temat, jeśli nie są poprawne lub wymagają aktualizacji.
- **Prawo do przenoszenia danych** – możesz otrzymać i ponownie wykorzystać dane osobowe, które nam podałeś. W przypadku gdy podstawą prawną przetwarzania była umowa lub Twoja zgoda, możemy przekazać wybrany zbiór danych w formacie nadającym się do odczytu maszynowego.
- **Prawo do usunięcia danych** – na Twoje żądanie usuniemy dane, jeśli nie są już nam potrzebne w celu realizacji naszych prawnie uzasadnionych interesów lub obowiązków prawnych.
- **Prawo do wycofania zgody** – jeśli wyrazisz zgodę na określone przetwarzanie, zawsze możesz ją wycofać.
- **Prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych** – masz prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych w oparciu o uzasadniony interes Fortum np. w celu rozwoju naszych produktów i usług oraz w innych celach wyjaśnionych powyżej w [pkt 3](#) i [pkt 6](#). Fortum może nie uwzględnić Twojego wniosku, jeśli za kontynuowaniem przetwarzania przemawia ważny powód.
- **Prawo do ograniczenia przetwarzania danych** - w niektórych okolicznościach masz prawo zażądać, by ograniczono przetwarzanie Twoich danych.
- **Rezygnacja z elektronicznej komunikacji marketingowej i badań satysfakcji:** Jeśli nie chcesz już otrzymywać wiadomości marketingowych od Fortum, możesz w każdej chwili z nich zrezygnować. Najłatwiej zrobić to poprzez kliknięcie na link na końcu wiadomości marketingowej.
- **Rezygnacja z marketingu telefonicznego i korespondencyjnego:** Jeśli nie chcesz już otrzymywać połączeń telefonicznych ani korespondencji pocztowej od Fortum realizowanych w celach marketingowych, możesz skontaktować się z naszym [działem obsługi klienta](#) lub poinformować o tym przedstawicieli działu obsługi klienta podczas telefonicznej rozmowy marketingowej. Dodatkowo możesz skorzystać z [formularza zgłoszeniowego](#).
- **Zarządzanie plikami cookies i rezygnacja z reklamy internetowej:** Jeśli chcesz zarządzać plikami cookie na naszych stronach internetowych lub zrezygnować z targetowanej reklamy internetowej, skorzystaj z mechanizmów określonych w [polityce stosowania plików cookies](#).

Prosimy mieć na uwadze, że dokładamy wszelkich starań, aby jak najszybciej dokonywać aktualizacji naszych systemów, tak aby odzwierciedlały Twoje preferencje. W naszej komunikacji marketingowej korzystamy także czasem ze wsparcia partnerów, którzy nie otrzymują od nas żadnych danych na Twój temat, a posiadają własne bazy danych i mogą prezentować nasze produkty i usługi. Aby zrezygnować z takiej komunikacji marketingowej lub skorzystać z innych praw w tym zakresie, musisz skontaktować się bezpośrednio z daną firmą partnerską.

Jak złożyć skargę: Jeśli nie podejmiemy działania zgodnie z Twoim zgłoszeniem, poinformujemy Cię o powodach. Jeśli nie jesteś usatysfakcjonowany naszą odpowiedzią lub sposobem postępowania z danymi osobowymi, skontaktuj się proszę z naszym [zespołem odpowiedzialnym za ochronę prywatności](#). Jeśli nadal nie jesteś zadowolony z naszego sposobu postępowania z danymi, możesz skontaktować się z [Prezesem Urzędu Ochrony Danych Osobowych](#).

11. Zmiany w niniejszej polityce prywatności

Fortum zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej polityce prywatności. O wszelkich aktualizacjach będziemy informować na naszej stronie internetowej lub komunikując się bezpośrednio z Klientem.

12. Administrator Twoich danych osobowych

Jeśli masz jakieś pytanie lub chcesz skorzystać ze swoich uprawnień, prosimy o kontakt przez [formularz zgłoszeniowy](#) lub kontakt z naszym [zespołem odpowiedzialnym za ochronę prywatności](#).

Administratorem odpowiedzialnym za Twoje dane będzie zazwyczaj spółka z grupy Fortum, z którą łączy Cię umowa lub inna relacja.

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 i gazu jest:

Fortum Marketing and Sales Polska S.A.
z siedzibą przy ul. Jana Heweliusza 9, 80-890 Gdańsk; KRS: 0000378299.

Dalsze pytania i uwagi dotyczące prywatności kierować można do zespołu odpowiedzialnego za ochronę prywatności na adres e-mail rodo@fortum.com lub listownie na jeden z poniższych adresów:

Fortum Power and Heat Polska Sp.z o.o.
ul. Antoniego Słonimskiego 1a, 50-304 Wrocław

Fortum Marketing and Sales Polska S.A.
ul. Jana Heweliusza 9, 80-890 Gdańsk.

Możesz także zwrócić się do Inspektora Ochrony Danych w Fortum, korzystając z wyżej wymienionych kanałów komunikacji.

Okresy przechowywania danych osobowych

Fortum trwale usuwa lub anonimizuje dane osobowe, gdy nie są już potrzebne do celów, dla których zostały zebrane.

W poniższej tabeli wskazujemy podstawowe okresy przechowywania danych osobowych i transakcyjnych:

<i>przepisy o rachunkowości i podatkach</i>	<i>maksymalnie 6 lat</i>
<i>przedawnienie roszczeń (klienci indywidualni)</i>	<i>maksymalnie 6 lat</i>
<i>przedawnienie roszczeń (klienci biznesowi)</i>	<i>maksymalnie 3 lata</i>
<i>przepisy sektora energetycznego</i>	<i>maksymalnie 6 lat</i>