

Regulamin usługi „Rezerwacja wizyt w Punktach Obsługi Klienta TAURON PE (POK)”

1. Niniejszy dokument określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej „regulaminem”.
2. Regulamin określa zasady i zakres świadczenia usługi „Rezerwacja wizyt w Punktach Obsługi Klienta TAURON PE”.
3. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające skorzystanie z usługi to aktualna przeglądarka internetowa (rekomendowana jest najnowsza przeglądarka Chrome lub Internet Explorer).
4. Aby zarezerwować wizytę w POK należy wypełnić puste pola oraz wybrać, datę i godzinę wizyty. Po wypełnieniu wymaganych pól i wybraniu przycisku „*umów wizytę*” wyświetli się potwierdzenie rezerwacji. **Zarezerwowanie jednej wizyty upoważnia do realizacji spraw dotyczących jednego Klienta.**
5. System wygeneruje i wyśle potwierdzenie rezerwacji z użyciem wiadomości e-mail lub wiadomości sms, w zależności od wskazanego przez Klienta sposób kontaktu.
6. W dniu zaplanowanej wizyty, przed określoną wcześniej godziną, należy zgłosić się do wybranego wcześniej POK. W przypadku POK, wyposażonego w system kolejkowy należy dokonać rejestracji, a w pozostałych przypadkach zgłosić się do Kierownika POK.
7. W przypadku rezygnacji z umówionej wizyty istnieje możliwość jej anulowania poprzez stronę rezerwacji wizyty.
8. Wszelkie reklamacje dotyczące usługi rezerwacji wizyty należy kierować poprzez:
 - a) formularz kontaktowy na stronie www.tauron.pl,
 - b) telefonicznie dla klientów gospodarstw domowych pod numerem telefonu **32 606 0 606** (od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 20:00, koszt połączenia wg stawek operatora),
 - c) telefonicznie dla małych i średnich przedsiębiorstw pod numerem telefonu **555 444 333** (od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 20:00, koszt połączenia wg stawek operatora),
 - d) poprzez indywidualne konto Klienta na ebok.tauron.pl,
 - e) osobiście w POK.

INFORMACJA O PRZETWARZANIU PAŃSTWA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celach rezerwacji wizyty w punkcie POK jest TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. ul. Sudecka 95-97, 53-128 Wrocław, NIP: 8992604750, REGON: 020520830, kapitał zakładowy (wpłacony): 4 920 500,00 zł, Rejestracja: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, Wydział VI Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000281888
2. Powołaliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo skontaktować pisząc na:
 - a) adres email: tok.iod@tauron.pl
 - b) adres korespondencyjny: IOD TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. ul. Lwowska 23, 40-389 Katowice
3. Państwa dane osobowe będziemy przetwarzali w celu:
 - a) umówienia wizyty w Punkcie Obsługi Klienta TAURON PR (POK) na Państwa żądanie, w tym przesłania wiadomości potwierdzającej rezerwację [podstawa prawna art. 6 ust. 1 f) Rozporządzenia – przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do celów wynikających

z prawnie uzasadnionych interesów podmiotów z Grupy TAURON zlecających nam obsługę klienta oraz obsługę kontaktów z potencjalnymi klientami, polegających na obsłudze klientów oraz marketingu bądź sprzedaży swoich towarów lub usług].

Przetwarzanie danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 f) Rozporządzenia tj. realizacji uzasadnionego interesu poprzedzone zostało przeprowadzeniem weryfikacji istnienia uzasadnionego interesu prawnego oraz ryzyka naruszenia Państwa praw lub interesów w formie testu równowagi. Przysługuje Państwu prawo dostępu do wniosków z tego testu. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych.

4. **Prawo do wniesienia sprzeciwu.** Mają Państwo prawo, w dowolnym momencie, wnieść sprzeciw wobec przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych. Mogą Państwo skorzystać z tego prawa, jeśli podstawę przetwarzania stanowi nasz prawnie uzasadniony interes [Art. 6 ust. 1 f) Rozporządzenia].

Jeśli będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe do celów marketingu bezpośredniego, mają Państwo prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec takiego wykorzystania Państwa danych (w tym wobec profilowania). Jeżeli, w opisanej sytuacji, wniosą Państwo sprzeciw, nie będziemy mogli przetwarzać Państwa danych osobowych w tym celu.

Nie mogą Państwo korzystać z tego prawa, jeśli przetwarzamy Państwa dane osobowe na podstawie zgody na cele marketingowe. W takim wypadku, przysługuje Państwu prawo do wycofania zgody.

W pozostałych przypadkach, po zgłoszeniu przez Państwa sprzeciwu, nie będziemy mogli przetwarzać Państwa danych osobowych. Wyjątkiem od tej reguły będą sytuacje, w których zaistnieją prawnie uzasadnione podstawy, abyśmy nadal przetwarzali Państwa dane osobowe. Podstawy te muszą być nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności.

5. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu także następujące prawa:
- a) **Prawo dostępu do danych osobowych.** Mają Państwo prawo do uzyskania od nas potwierdzenia, że przetwarzamy Państwa dane osobowe. Mają Państwo również prawo do uzyskania dostępu do tych danych osobowych, kopii danych osobowych, a także informacji o celach przetwarzania Państwa danych osobowych, informacji o kategoriach Państwa danych osobowych przetwarzanych przez Administratora, informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym Administrator ujawnił Pani/Pana dane osobowe lub którym ma zamiar ujawnić te dane, o planowanym okresie przechowywania, o Państwa prawach związanych z przetwarzaniem danych, prawie do wniesienia skargi do organu nadzorczego, źródle danych oraz o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji (jeśli występuje).
 - b) **Prawo do sprostowania danych.** Mają Państwo prawo zażądać, abyśmy niezwłocznie sprostowali Państwa dane osobowe, które są nieprawidłowe. Mają również Państwo prawo zażądać, abyśmy uzupełnili niekompletne dane osobowe.
 - c) **Prawo do usunięcia danych** (zwanego również „prawem do bycia zapomnianym”). Mają Państwo prawo żądać, żebyśmy niezwłocznie usunęli Państwa dane osobowe pod warunkiem spełniania przynajmniej jednej z przesłanek:
 - Państwa dane osobowe nie są już niezbędne do realizacji celów dla których zostały zebrane lub są przetwarzane;

- sprzeciwili się Państwu przetwarzaniu Państwa danych osobowych, a my nie mamy uzasadnionych prawnie, nadrzędnych podstaw ich przetwarzania;
- przetwarzaliśmy Państwa dane osobowe niezgodnie z prawem;
- musimy usunąć Państwa dane osobowe, aby wywiązać się z prawnie nałożonego na nas obowiązku.

Możemy Państwu odmówić realizacji prawa do bycia zapomnianym, w sytuacji, gdy korzystanie z danych jest niezbędne:

- dla korzystania z prawa do wolności wypowiedzi i informacji
- dla wywiązania się z prawnego obowiązku lub realizacji zadania w interesie publicznym lub władzy publicznej;
- z uwagi na interes publiczny (w dziedzinie zdrowia publicznego);
- dla celów archiwalnych (w interesie publicznym), badań naukowych, historycznych, statystycznych;
- do ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń.

d) **Prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych.** Mają Państwo prawo żądać, abyśmy ograniczyli przetwarzanie Państwa danych osobowych w następujących przypadkach:

- jeśli kwestionują Państwo prawidłowość Państwa danych osobowych, które przetwarzamy;
- jeśli przetwarzamy Państwa dane osobowe niezgodnie z prawem, a sprzeciwiają się Państwo abyśmy je usunęli, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystania;
- jeśli nie potrzebujemy już Państwa danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Państwu do ustalenia, dochodzenia lub obrony Państwa roszczeń;
- jeśli wnieśli Państwo sprzeciw wobec przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych.

Jeśli skorzystają Państwo z prawa do ograniczenia przetwarzania danych osobowych, możemy je przetwarzać, za wyjątkiem przechowywania, tylko w wyjątkowych sytuacjach tj.:

- za Państwa zgodą;
- w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
- w celu ochrony praw innej osoby; lub
- z uwagi na ważne względy interesu publicznego

e) **Prawo do przeniesienia danych.** Mają Państwo prawo, aby otrzymać od nas dane osobowe lub upoważnić nas do przesłania Państwa danych innemu administratorowi- w ustrukturyzowanym powszechnie używanym formacie , jeżeli przesłanie jest technicznie możliwe. Mogą to być dane osobowe, które otrzymaliśmy bezpośrednio od Państwa, jak i dane osobowe wynikające z Państwa zachowania np. dane o zużyciu energii. Przeniesiemy wyłącznie dane osobowe spełniające łącznie następujące warunki:

- przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany, tj. nie są to dane osobowe w formie papierowej;
- dane przetwarzane są na podstawie zgody lub w związku z umową.

6. Jeśli będą Państwo chcieli skorzystać z praw, które opisaliśmy powyżej lub uzyskać dodatkowe informacje - mogą się Państwo z nami skontaktować na wybrany z poniższych sposobów:
 - a) pisemnie na adres: TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. ul. Lwowska 23, 40-389 Katowice
 - b) mailowo na adres: daneosobowe.wnioski@tauron.pl
 - c) telefonicznie pod numerem telefonu +48 32 606 0 606
7. Jeśli zdecydują się Państwo skorzystać z powyższych praw, udzielimy Państwu odpowiedzi co do rozpatrzenia żądania, bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie miesiąca od dnia otrzymania żądania.
8. **Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.** Jeśli uważają Państwo, że przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy prawa, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych jest dobrowolne i nie jest wymogiem ustawowym ani umownym, ani warunkiem zawarcia jakiegokolwiek umowy, przy czym brak podania danych osobowych uniemożliwia dokonanie rezerwacji w punkcie POK.

Słownik:

Grupa TAURON oznacza TAURON Polska Energia S.A. z siedzibą w Katowicach oraz spółki zależne lub spółki powiązane, w tym TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. Lista spółek z Grupy TAURON dostępna jest pod adresem: www.tauron.pl/spolki-grupy

Rozporządzenie - 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). Tekst Rozporządzenia mogą Państwa znaleźć na stronie www.tauron.pl/rodo oraz w Punktach Obsługi Klienta.