

## Polityka prywatności i pliki cookie

Ochrona danych osobowych, które nam powierzasz jest dla nas bardzo ważna. Dlatego dokładamy wszelkich starań w celu zabezpieczenia Twojej prywatności podczas korzystania z naszych usług na [www.innogy.pl](http://www.innogy.pl), [moje.innogy.pl](http://moje.innogy.pl) oraz innych platformach internetowych i mobilnych.

W tym dokumencie przeczytasz w jaki sposób wykorzystujemy i przetwarzamy Twoje dane osobowe (dalej jako dane) oraz jak się z nami skontaktować w razie pytań dotyczących Twoich danych. Prezentujemy też ważne informacje o plikach cookie i podobnych stosowanych przez nas technologiach.

Wszystkie informacje, które przeczytasz poniżej dotyczą wszystkich naszych serwisów internetowych, aplikacji mobilnych oraz kont innogy Polska S.A. prezentowanych na portalach społecznościowych (dalej jako „Serwisy”).

Co ważne, jeśli nie akceptujesz naszej „Polityki prywatności”, prosimy o zaprzestanie korzystania z Serwisów.

Jeśli masz jakiegokolwiek sugestie lub komentarze dotyczące tego dokumentu, wyślij do nas wiadomość na adres [informacja@innogy.com](mailto:informacja@innogy.com)

## Kto jest odpowiedzialny za przetwarzanie danych w Serwisach?

Przetwarzanie danych w Serwisach kontroluje innogy Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41 (00-347 Warszawa).

## Jakiego rodzaju dane zbieramy?

- o gdy korzystasz z naszych usług w Serwisach zbieramy w szczególności: adresy IP, adres URL, informacje o stronach internetowych odwiedzanych w Serwisach, informacje o zachowaniach w Serwisach, kliknięcia w elementy stron w Serwisach, nazwy otwieranych plików, daty i godziny wejść do Serwisów, nazwę Twojego dostawcy usług internetowych, informację o rodzaju Twojego systemu operacyjnego oraz o rodzaju i wersji Twojej przeglądarki;
- o gdy pytasz o ofertę za pośrednictwem formularzy dostępnych w Serwisach, w zależności od rodzaju formularza, zbieramy także Twoje: imię, nazwisko, dane kontaktowe, dane dotyczące łączącej nas umowy, PESEL lub NIP, preferowane miejsce instalacji fotowoltaicznej oraz numer partnera handlowego (PH) jeżeli został Ci nadany;
- o jeśli kontaktujesz się z nami poprzez media społecznościowe lub czat, zbieramy także informacje takie jak zdjęcia, dokumenty udostępniane przez Ciebie za pośrednictwem mediów społecznościowych lub czatu;

- o jeśli zarejestrujesz się w serwisie Moje innogy ([moje.innogy.pl](https://moje.innogy.pl)) zbieramy także Twój adres e-mail.

### **W jaki sposób pobieramy dane?**

- o używając danych logowania w serwisie Moje innogy ([moje.innogy.pl](https://moje.innogy.pl));
- o używając [plików cookie](#) lub narzędzi analitycznych i badawczych, w szczególności takich jak [Hotjar](#), [Medallia](#), [Google Analytics](#);
- o z formularzy kontaktowych zamieszczonych w Serwisach;
- o z komunikatorów dostępnych na portalach społecznościowych i czata, o ile wybierzesz taką formę kontaktu z nami.

### **Do czego używamy Twoich danych?**

- o do realizacji na Twoją rzecz usług świadczonych drogą elektroniczną, a w przypadku serwisu Moje innogy także do realizacji łączącej nas umowy;
- o do realizacji naszych usług, z których korzystasz;
- o do dostarczenia zamówionych produktów lub usług;
- o do obsługi Twojego żądania, zlecenia, wniosku lub zapytania;
- o do działań marketingowych, tj. do przesyłania Ci powiadomień o produktach i usługach;
- o do celów analitycznych, aby poprawić jakość Serwisów;
- o do celów rozwoju, naprawy lub testów różnych funkcjonalności Serwisów;
- o Twoje dane mogą być też przetwarzane w naszym imieniu przez podmioty, z którymi współpracujemy, w następujących celach:
  - realizacji naszej usługi, z której korzystasz;
  - realizacji Twojego zamówienia i dostarczenia produktów lub usług;
  - realizacji wybranego przez Ciebie sposobu płatności;
  - analizy rynku i opinii;
  - marketingowych.

### **Jak możesz kontrolować przekazane przez Ciebie dane?**

- o masz prawo dostępu do informacji o Tobie, które przechowujemy w Serwisach;
- o na Twoją prośbę dostarczymy Ci kopię Twoich danych, które przetwarzamy.
- o masz prawo do żądania sprostowania (poprawienia, uzupełnienia) Twoich danych przetwarzanych w Serwisach, ograniczenia ich przetwarzania lub usunięcia,
- o masz prawo złożenia sprzeciwu wobec wykorzystywania danych na cele marketingowe, badania rynku i opinii, analizy i monitorowania w Serwisach,
- o masz prawo żądania przeniesienia danych, które przetwarzamy tj. możesz je otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz masz prawo przesłać te dane innemu administratorowi. Jeżeli jest to

technicznie możliwe, masz prawo żądania, aby dane osobowe zostały przesłane przez nas bezpośrednio innemu administratorowi.

Aby skorzystać z ww. praw możesz się z nami kontaktować jak niżej.

#### **W jaki sposób możesz się z nami skontaktować?**

- telefonicznie – pod następującymi numerami:
  - jeśli jesteś klientem indywidualnym: **22 821 46 46**
  - jeśli reprezentujesz małe i średnie przedsiębiorstwa: **22 821 46 40**
  - jeśli reprezentujesz duże przedsiębiorstwa: **22 821 39 39**
- e-mailowo – pod następującymi adresami e-mail:
  - jeśli jesteś klientem indywidualnym: [informacja@innogy.com](mailto:informacja@innogy.com)
  - jeśli reprezentujesz małe i średnie przedsiębiorstwa: [infobiznes@innogy.com](mailto:infobiznes@innogy.com)
  - jeśli reprezentujesz duże przedsiębiorstwa: [biznes@innogy.com](mailto:biznes@innogy.com)
- poprzez serwis Moje innogy ([moje.innogy.pl](http://moje.innogy.pl));
- w Salonach innogy – jeśli jesteś klientem indywidualnym lub reprezentujesz małe i średnie przedsiębiorstwa;
- poprzez opiekuna biznesowego – jeśli został Ci przydzielony.

#### **Pliki cookie**

Gdy korzystasz z naszych Serwisów, gromadzimy informacje o Twojej wizycie i sposobie poruszania się w Serwisach. W tym celu stosujemy pliki cookie. Plik cookie zawiera dane, które są umieszczone w przeglądarce Twojego komputera lub urządzenia mobilnego. Pliki cookie używane w Serwisach wykorzystywane są między innymi do zapamiętywania Twoich preferencji czy zabezpieczenia stron internetowych oraz do bieżącej optymalizacji Serwisów dla naszych Klientów. Niektóre funkcjonalności Serwisów nie będą działały w sytuacji, gdy nie wyrazisz zgody na instalowanie plików cookie.

Instalowanie plików cookie lub uzyskiwanie do nich dostępu nie powoduje zmian w Twoim urządzeniu ani w oprogramowaniu zainstalowanym na tym urządzeniu. Stosujemy dwa rodzaje plików cookie: sesyjne i trwałe. Pliki sesyjne wygasają po zakończonej sesji, której czas trwania i dokładne parametry wygaśnięcia określa używana przez Ciebie przeglądarka oraz nasze systemy analityczne. Trwałe pliki cookie nie są kasowane w momencie zamknięcia okna przeglądarki, głównie po to by informacje o wyborach użytkownika nie zostały utracone. Pliki cookie aktywne długookresowo wykorzystywane są, aby pomóc nam określić nowego i powracającego użytkownika Serwisów.

Dodatkowo wykorzystujemy także inne technologie podobne do plików cookie takie jak *web beacons* zwane *pikselami*. Są to niewielkie pliki graficzne pobierane przez Twój komputer lub urządzenie mobilne po otwarciu danej strony internetowej w Serwisach, za pośrednictwem reklamy, wiadomości e-mail czy aplikacji mobilnej. Wykorzystujemy je po to, by zapamiętywać Twoje preferencje, a także do celów marketingowych.

Niektóre pliki cookie są tworzone przez podmioty, z których usług korzystamy. Stosujemy pliki cookie w celach określonych w nawiasach: Benhauer Sp. z o.o. sp. k. (Sales Manago), Google Inc. (Google Analytics, Double Click i Google Adwords), Facebook, Sare SA (newsletter i wysyłka mailingów), LiveChat Inc., Medallia (badania satysfakcji), Adform (analiza ruchu i skuteczności reklam), rubiconproject.com (analiza ruchu w podstronach związanych z usługą e-car sharing).

#### **Do czego wykorzystujemy pliki cookie?**

- przede wszystkim do celów statystycznych, aby sprawdzić jak często odwiedzane są poszczególne strony Serwisów. Dane te wykorzystujemy do optymalizacji Serwisów pod kątem odwiedzających nas użytkowników;
- aby zapamiętywać sposób korzystania przez Ciebie z Serwisów i ułatwić Ci ich przeglądanie. Dzięki temu, możemy lepiej dopasować prezentowane treści oraz funkcjonalności do Twoich potrzeb;
- w celach marketingowych, aby dopasować przekaz marketingowy do Twoich preferencji;
- w serwisie Moje innogy ([moje.innogy.pl](http://moje.innogy.pl)) do zapamiętania wybranych przez Ciebie ustawień oraz umożliwienia automatycznego uzupełnienia pola nazwy użytkownika na Twoim urządzeniu przy ponownym uruchomieniu tego serwisu.

**Więcej o tym w jaki sposób wykorzystujemy pliki cookie oraz jakie są Twoje prawa z tym związane przeczytasz [tutaj >>>](#)**

#### **W jaki sposób możesz nie wyrazić zgody na instalowanie plików cookie za pomocą ustawień przeglądarki?**

Zdecydowana większość przeglądarek domyślnie akceptuje pliki cookie w celu zapewnienia użytkownikom wygody korzystania ze stron internetowych i niezakłóconego wyświetlania ich zawartości.

Jeśli nie chcesz, by pliki cookie były instalowane na Twoim urządzeniu, możesz nie wyrazić zgody na instalowanie plików cookie w następujący sposób:

1. W przeglądarce Internet Explorer należy: wybrać z menu głównego pozycję "Narzędzia/Opcje internetowe", a następnie w sekcji "Prywatność" zaznaczyć "Zaawansowane" i wyłączyć pliki cookie.
2. W przeglądarce Mozilla Firefox należy: wybrać z menu pozycję "Narzędzia", a następnie pozycję "Opcje" i określić poziom prywatności w sekcji "Prywatność".

3. W przeglądarce Opera należy: wybrać z menu pozycję "Narzędzia", a następnie z pozycji "Preferencje" wybrać "Zaawansowane", a potem "Ciasteczka".
4. W przeglądarce Google Chrome należy: z menu po prawej stronie należy wybrać pozycję "Opcje", a następnie "Dla zaawansowanych" oraz "Ustawienia plików cookies".
5. W przeglądarce Safari: w menu Ustawienia należy wybrać pozycję "Safari", a następnie w sekcji Prywatność i ochrona wybrać "Blokuj cookie".

Są to przykładowe typy przeglądarek. W większości przeglądarek tego typu informacje dotyczące plików cookie można znaleźć w menu "Narzędzia" lub "Opcje".

Pamiętaj jednak, że ograniczenia w stosowaniu plików cookie mogą utrudnić lub uniemożliwić korzystanie z Serwisów.

### **Hotjar**

W Serwisach wykorzystujemy narzędzie Hotjar, które monitoruje oraz zapisuje zachowanie użytkownika w Serwisie. Narzędzie to rejestruje dane takie jak: nawigacja, przewijanie strony, ruch kursora. Zbierane są także informacje na temat lokalizacji, używanego urządzenia, systemu operacyjnego, przeglądarki czy plików cookie.

Hotjar nie zbiera ani nie przechowuje innych danych. Więcej informacji na temat polityki prywatności narzędzia Hotjar znajduje się pod linkiem: <https://www.hotjar.com/privacy>.

Jeżeli nie chcesz, aby Twoja aktywność w Serwisie była mierzona przez Hotjar, skorzystaj z poniższego linku: <https://www.hotjar.com/opt-out>. Pamiętaj, że jeśli po skorzystaniu z tej funkcji usuniesz pliki cookie w swojej przeglądarce i wrócisz do naszych Serwisów, monitorowanie Hotjar włączy się ponownie.

### **Medallia**

W Serwisach wykorzystujemy narzędzie Medallia do badania satysfakcji użytkowników. Narzędzie to zbiera opinie wyrażone w wyświetlanej ankiecie, które służą nam do optymalizacji Serwisów oraz produktów i usług. Medallia zbiera dane o IP komputera, plikach cookie, lokalizacji, rodzaju używanego urządzenia oraz systemu operacyjnego.

Ankiety mają charakter dobrowolny. W przypadku, gdy nie jesteś zainteresowany uczestnictwem w badaniach satysfakcji, możesz wnieść sprzeciw przeciwko prowadzeniu takich badań. W celu wyrażenia sprzeciwu należy skontaktować się z nami – dane kontaktowe są podane wyżej.

### **Google Analytics**

W Serwisach wykorzystujemy również narzędzie Google Analytics. do analizy zachowań użytkowników. Narzędzie to zbiera dane o plikach cookie. Potrzebujemy ich przede wszystkim do celów statystycznych, aby sprawdzić jak często odwiedzane są poszczególne Serwisy. Dane te wykorzystujemy również do optymalizacji i rozwoju Serwisów.