



Regulamin korzystania z usługi Live Chat Duże przedsiębiorstwa

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników z usługi Live Chat (dalej Usługa) w ramach serwisu internetowego <http://www.innogy.pl> (dalej Serwis) i jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U.2017.1219 ze zm.).
2. Korzystanie z Usługi w Serwisie jest możliwe po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na przestrzeganie Regulaminu i zaakceptowaniu jego treści. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że nieznaną zasad i procedur zawartych w Regulaminie nie jest podstawą do składania przez niego reklamacji.
3. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie, do wszelkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu, zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
4. Regulamin jest udostępniony w oknie Live Chat na stronie internetowej Serwisu.
5. Z Usługi mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie.
6. Każdy Użytkownik Serwisu zobowiązany jest do przestrzegania obowiązującego prawa oraz postanowień Regulaminu, w szczególności zabronione jest dostarczanie i przetwarzanie za pomocą Serwisu treści o charakterze niezgodnym z obowiązującym prawem.
7. Usługa jest udostępniana testowo. Administrator może w dowolnym momencie usunąć usługę z Serwisu.
8. Usługa jest udostępniona w celu informacyjno-obługowym, nie jest w szczególności przeznaczona do składania oświadczeń mających na celu zmianę zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem jakiegokolwiek umowy, której przedmiotem nie jest Usługa.

§ 2 Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:



innogy

Strona 2 z 5

- Administrator – innogy Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wybrzeże Kościuszkowskie 41, 00-347 Warszawa, wpisana do rejestru prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy pod numerem nr KRS 0000011733, kapitał zakładowy 165 066 000,00 zł, wpłacony w całości, NIP 525-000-07-94. innogy Polska S.A. jest administratorem danych osobowych Klienta będącego osobą fizyczną w rozumieniu Rozporządzenia 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 (dalej Rozporządzenie).
- Serwis – serwis internetowy o nazwie innogy.pl, na który składa się system aplikacji internetowych działających pod adresem www.innogy.pl, umożliwiającą użytkownikom sieci Internet korzystanie z Usługi dostępnej w Serwisie.
- Użytkownik – każda osoba korzystająca w jakikolwiek sposób z Serwisu, w szczególności poprzez korzystanie z Usług udostępnionych przez Administratora.
- Usługa – usługa Live Chat udostępniana przez Administratora za pośrednictwem Serwisu, polegająca na udzielaniu informacji Użytkownikowi przy wykorzystaniu komunikatora dostępnego na stronie internetowej www.innogy.pl/duze-przedsiębiorstwa.
- Klient – odbiorca posiadający umowę kompleksową, umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową sprzedaży i dystrybucji gazu ziemnego z innogy Polska S.A., będący przedsiębiorcą (Duże Przedsiębiorstwo), którego średnie roczne zużycie energii przekracza 200 MWh, a jego średnie miesięczne należności za energię elektryczną wynoszą powyżej 10 000,00 złotych, a w przypadku gazu ziemnego średnie roczne zużycie przekracza 465 000 m³
- Centrum Kontakt z Klientem – Centrum obsługi Klientów:
 - telefonicznie pod numerem: 22 821 39 39
 - korespondencyjnie na adres: ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41 00-347 Warszawa
 - e-mailowo na adres: biznes@innogy.com

§ 3 Zakres Usług

1. Administrator za pośrednictwem Serwisu udostępnia Usługę Live Chat nieodpłatnie.
2. Usługa jest dostępna wyłącznie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 –16:00 i przeznaczona jest dla Użytkownika.

3. Korzystanie z Usługi rozpoczyna się z chwilą zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu i uruchomienia okna Live Chat, za pośrednictwem którego Usługa jest dostępna, a kończy się z chwilą opuszczenia Usługi przez Użytkownika.
4. Użytkownik w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Usługi poprzez opuszczenie okna Live Chat.
5. Użytkownik nie może wykorzystywać Usługi do innych celów niż określone w §1 ust. 8 Regulaminu, a w szczególności do:
 - a) przesyłania za pomocą Usługi treści reklamowych, promocyjnych, komercyjnych,
 - b) publikowania na łamach Usługi treści naruszających polskie lub międzynarodowe przepisy prawa, dobre obyczaje lub normy moralne,
 - c) podejmowania jakichkolwiek działań mogących wpływać na szkodę Administratora.

§ 4 Wymagania techniczne

Do prawidłowego korzystania z Usługi Użytkownik we własnym zakresie musi zapewnić spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:

1. komputer i oprogramowanie o następującej minimalnej specyfikacji technicznej:
 - a. system operacyjny: Windows XP, 7, 8 oraz Mac OS X i OS X.
 - b. przeglądarka internetowa: Internet Explorer 9(lub nowszy), Google Chrome (od wersji 28), Mozilla Firefox (od wersji 23), Opera, Safari (od wersji 5.1), iOS Safari (od wersji 4.0), Android Browser 2.3;
 - c. włączona obsługa JavaScript,
 - d. akceptacja plików cookies;
 - d. do wyświetlania niektórych elementów i informacji konieczne może być zainstalowanie oprogramowania: Flash Player, Quicktime, Acrobat Reader.
2. dostęp do sieci Internet o minimalnej przepustowości łącza na poziomie 512 kb/s.

§ 5 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące Usługi mogą być składane:
 - a. pisemnie na następujący adres korespondencyjny innogy Polska S.A. ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41 00-347 Warszawa
 - b. pocztą elektroniczną na adres: biznes@innogy.com
2. Reklamacja dotycząca treści odpowiedzi udzielanych za pośrednictwem Usługi powinna zawierać następujące dane:
 - a. imię i nazwisko Użytkownika,
 - b. dane kontaktowe: numer telefonu i adres e-mail

- c. opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacje dotyczące Usługi lub odpowiedzi udzielanych za pośrednictwem Usługi będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty doręczenia reklamacji do Administratora.

§ 6 Dane osobowe i polityka prywatności

1. Korzystanie przez Użytkownika z Usługi może być związane z koniecznością podania danych osobowych przez Użytkownika:
 - imię i nazwisko,
 - adres e-mail,
 - numer telefonu,
 - adres punktu poboru energii (PPE) lub adres punktu poboru gazu (PPG),
 - dane Konta Umowy
 - innych zależnie od zgłaszanej przez Użytkownika sprawy.
2. Podczas przekazywania przez Użytkownika danych osobowych na cele korzystania z Usługi Administrator przekazuje Użytkownikowi wszelkie informacje, o których mowa w art. 13 Rozporządzenia, o którym mowa w § 2 ust. 1, w formie umożliwiającej ich zapisanie na nośniku danych Użytkownika i umożliwiającej wydrukowanie. Informacje te są dostępne pod adresem: <http://www.innogy.pl/pl/duze-przedsiębiorstwa/chat>
3. Użytkownik, który nie jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną albo który nie jest pełnomocnikiem lub osobą kontaktową ww. osoby lub jednostki, w ramach funkcjonalności Serwisu umożliwia się korzystanie z następujących uprawnień związanych z przetwarzaniem danych osobowych:
 - a) prawo dostępu do danych osobowych polegające na otrzymaniu kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu (tzw. ekstrakcja) – w celu skorzystania z tego prawa należy wypełnić wniosek znajdujący się na stronie: <https://www.innogy.pl/pl/~media/Innogy-Group/Innogy/Polska/Dokumenty/FAQ/wazne-dokumenty/wzor-formularza-o-kopie-danych-osobowych.pdf> i przesłać go do Centrum Kontakt z Klientem;
 - b) prawo sprostowania nieprawidłowych danych osobowych lub żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych w trakcie korzystania z Usługi;
 - c) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w Serwisie – w celu skorzystania z tego prawa należy skontaktować się z Centrum Kontakt z Klientem;
 - d) prawo żądania przeniesienia przetwarzanych danych, tj. otrzymania ich w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz przesłania ich innemu administratorowi – w celu skorzystania z tego prawa należy wypełnić wniosek znajdujący się na stronie:

<https://www.innogy.pl/pl/~media/Innogy-Group/Innogy/Polska/Dokumenty/FAQ/wazne-dokumenty/wzor-formularza-o-przeniesienie-danych-osobowych-do-nowego-administratora.pdf> i przesłać go do Centrum Kontakt z Klientem

4. Przy realizacji Usługi Administrator działa zgodnie z Polityką prywatności dostępną pod adresem <http://www.innogy.pl/pl/polityka-prywatnosci>.

§ 7 Odpowiedzialność

1. Administrator jest uprawniony w stosunku do Użytkownika do przerw lub zakłóceń w dostępności Usługi wynikających z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, za których funkcjonowanie Administrator nie ponosi odpowiedzialności.
2. W przypadkach prawnie dopuszczalnych Administrator nie jest odpowiedzialny za szkody poniesione przez tego Użytkownika, a spowodowane bezpośrednio lub pośrednio, użyciem, niemożliwością użycia lub błędnym działaniem Usługi.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem lub zaniechaniem Użytkownika, w szczególności za szkody spowodowane niezgodnym z prawem lub Regulaminem korzystaniem z Usługi.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem pozostające w związku ze świadczeniem Usługi będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Administratora.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Serwisie i wiąże w okresie korzystania z Usługi.