

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Niniejszy Regulamin ustanawia się na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz. 344).

§1

Postanowienia ogólne

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają

- 1) Veolia – Veolia Energia Łódź S.A. z siedzibą w Łodzi, adres: ul. J. Andrzejewskiej 5, 92-550 Łódź, będąca Usługodawcą w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- 2) Usługobiorca – osoby korzystające z usługi, o jakiej mowa w niniejszym Regulaminie;
- 3) s.c. – sieć ciepłownicza
- 4) Regulamin – niniejszy dokument określający warunki korzystania z usługi.

§2

Usługi świadczone drogą elektroniczną

- 1) Veolia świadczy na rzecz Usługobiorcy usługę w postaci udostępnienia platformy elektronicznej pozwalającej na składanie i rozpoznawanie wniosków dotyczących:
 - a. informacji o możliwości przyłączenia do s.c.,
 - b. warunków technicznych przyłączenia do s.c.,
 - c. usuwania kolizji z s.c.,
 - d. zarządzania energią ciepłą w budynku (BES),
 - e. białych certyfikatów,
 - f. audytu energetycznego przedsiębiorstwa,
 - g. assistance węzła cieplnego,
 - h. termicznego równoważenia instalacji ciepłej wody,
 - i. aplikacji mobilnej Veolia (SmartVeo),
 - j. usługi ładowania pojazdów,
 - k. fotowoltaiki,
 - l. sprzedaży ciepła i chłodu,
 - m. tri generacji,
 - n. kogeneracji,
 - o. lokalnych sieci energetycznych i klastrów energii
- 2) Usługa dostępna jest wyłącznie w ramach platformy elektronicznej, w związku z czym dla jej świadczenia niezbędne jest wyrażenie zgody przez Usługobiorcę na korespondencję za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz otrzymywanie dokumentów w formie elektronicznej.
- 3) Celem usługi jest usprawnienie i przyspieszenie procesów związanych z pozyskiwaniem informacji dotyczących usług świadczonych przez Veolię Energię Łódź wymienionych w par. 2 pkt 1.

§3

Warunki korzystania z usługi i zasady odpowiedzialności

- 1) Warunkiem technicznym korzystania z usługi jest posiadanie aktualnego, czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej (e-mail).
- 2) Usługobiorca przed rozpoczęciem korzystania z usługi jest zobowiązany do zapoznania się z postanowieniami zawartymi w Regulaminie.
- 3) Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- 4) Zakazany jest udostępnianie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.
- 5) Adres poczty elektronicznej Usługobiorcy wykorzystywany będzie przez Veolia tylko do przesyłania zamówionych usług i niezbędnego kontaktu w sprawie ich realizacji.
- 6) Veolia nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych niezależnych od Veolia.
- 7) Veolia nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług wynikającego z błędnej rejestracji Usługobiorcy.

§4

Moment zawarcia i rozwiązania umowy o świadczenie usługi

- 1) Moment zawarcia umowy o świadczeniu usługi następuje w chwili akceptacji Regulaminu.
- 2) Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 3) Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn i w trybie natychmiastowym.

§5

Reklamacje

- 1) Usługobiorca jest uprawniony do złożenia reklamacji, w przypadku gdy Veolia nie wywiązuje się ze swoich obowiązków opisanych w Regulaminie lub wywiązuje się z nich w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.
- 2) Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres: reklamacje.vlod@veolia.com
- 3) Reklamacja powinna zawierać w szczególności opis problemu będącego podstawą reklamacji oraz dane kontaktowe Usługobiorcy zgłaszającego reklamację.
- 4) Reklamację można wnieść w terminie 14 dni od dnia zaistnienia podstawy do reklamacji.
- 5) Veolia rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja nie może zostać w tym czasie rozpatrzona, Veolia powiadomi Usługobiorcę o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- 6) Odpowiedź na reklamację oraz informacja, o której mowa w ust. 5, wysyłana jest na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę zgodnie z ust. 3.
- 7) W przypadku naruszenia warunków postępowania dotyczącego reklamacji, reklamacja może nie zostać uznana.

§6

Ochrona i zasady przetwarzania danych osobowych Usługobiorców

- 1) Veolia oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt. 7 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 (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1) (dalej „RODO”) danych osobowych Usługobiorcy w zakresie: (i) imię i nazwisko, (ii) adres e-mail.
- 2) Veolia będzie przetwarzać dane Usługobiorcy w celu wykonania umowy, a także do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, obejmujących m.in. ustalenie, dochodzenie lub obronę roszczeń prawnych wynikających z Umowy lub z nią związanych.
- 3) Veolia zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z Regulaminem, RODO oraz innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
- 4) Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, jednak brak ich podania może uniemożliwić świadczenie przez Veolia usług drogą elektroniczną.
- 5) Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

§7

Warunki techniczne

Do korzystania z platformy elektronicznej niezbędne jest spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:

- a) posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego z dostępem do sieci Internet,
- b) posiadanie przeglądarki internetowej w aktualnej wersji,
- c) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail),
- d) otwieranie dokumentów HTML.

§8

Postanowienia końcowe

- 1) Veolia zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie w dowolnym terminie, pod warunkiem uprzedniego poinformowania o tym Usługobiorców, którzy skorzystali z usług wskazanych w §2 ust. 1 Regulaminu.
- 2) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i prawa telekomunikacyjnego.
- 3) W zakresie rozstrzygania sporów wynikających z Regulaminu właściwy jest sąd powszechny dla siedziby Veolia.

W związku z obowiązywaniem 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 ich swobodnego przepływu (Rozporządzenie) uprzejmie informujemy, że Państwa dane osobowe lub dane osobowe Państwa przedstawicieli przetwarzane będą, zgodnie z art. 6 Rozporządzenia ust. 1 pkt. a, b, c oraz f (w odniesieniu do niżej wymienionych punktów):

- w celu zawarcia i realizacji umowy i będą przechowywane przez okres 6 lat od zakończenia jej realizacji,
- w celu przedstawienia oferty usług własnych i wówczas będą przechowywane do czasu wyrażenia sprzeciwu marketingowego,
- w celu odzyskania należności z tytułu sprzedaży usług oraz w celu tworzenia statystyki, zestawienia i analizy na potrzeby własne; w tym zakresie dane osobowe będą przechowywane przez okres 3 lat od odzyskania należności lub wykonania ostatniej czynności na danych osobowych w procesie windykacji.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwi realizację umowy lub prowadzenie działań marketingowych.

Państwa dane osobowe przekazujemy podmiotom, z którymi współpracujemy na potrzeby świadczenia naszych usług, np. podmiotom wykonującym usługi pocztowe, kurierskie, księgowo-prawne, informatyczne, świadczącym usługi badania satysfakcji klienta, spółkom z Grupy Veolia w tym Veolia Energy Contracting Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-566) przy ul. Puławskiej 2.

Państwa dane osobowe mogą być transferowane do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy), w szczególności w związku z korzystaniem przez Veolia z globalnych rozwiązań IT. Dane mogą być przekazywane do państw trzecich, wobec których Komisja Europejska wydała decyzję o stwierdzeniu zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony. W wypadku państw trzecich, wobec których taka decyzja nie została wydana, transfer danych może być każdorazowo dokonywany z zachowaniem jednego z rozwiązań mających na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu zabezpieczenia danych, o którym mowa w rozdziale V RODO. Informacje o zabezpieczeniach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym można uzyskać kontaktując się z Inspektorem ochrony danych osobowych.

Każdy z Państwa ma prawo do:

- dostępu do treści swoich danych,
- sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych,
- przenoszenia danych,
- wycofania zgody,
- wniesienia sprzeciwu, w przypadkach przewidzianych przez prawo.

Ponadto, mają Państwo prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu ds. Ochrony Danych Osobowych w przypadku gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia.

Informujemy również, że współadministratorami Państwa danych osobowych są:

- Veolia Energia Łódź S.A. z siedzibą w Łodzi (92-550) przy ul. J. Andrzejewskiej 5,
- Veolia Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-016) przy ul. Energetycznej 3,
- Veolia Energia Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (02-566) przy ulicy Puławskiej 2.

Z Inspektorem ochrony danych osobowych w spółkach wymienionych powyżej mogą się Państwo kontaktować pod adresem: inspektor.pl.vpol@veolia.com.