

**Klauzula informacyjna TAURON Ciepło sp. z o.o.**  
reklamacja Klienta

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest TAURON Ciepło sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, **40-126 Katowice ul. Grażyńskiego 49**, NIP: 9542732017, REGON: 242734832, Sąd Rejonowy Katowice - Wschód w Katowicach VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS: 0000396345, Kapitał zakładowy: 1.104.348.500 zł.
2. Powołaliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo skontaktować pisząc na adres email: [tc.iod@tauron-cieplo.pl](mailto:tc.iod@tauron-cieplo.pl) lub na adres korespondencyjny: IOD TAURON Ciepło sp. z o.o., 40-301 Katowice ul. Siemianowicka 60.
3. Państwa dane osobowe będziemy przetwarzali w celu:
  - a) udzielenia odpowiedzi na skierowaną reklamację – przez czas rozpatrywania reklamacji [podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia – wykonanie obowiązku nałożonego przepisami prawa];
  - b) archiwizacji w zakresie niezbędnym dla wykonania obowiązków prawnych, w szczególności przepisów podatkowych, prawa energetycznego, przepisów o rachunkowości – przez okres wynikający z tych przepisów [podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia – wykonanie obowiązku nałożonego przepisami prawa];
  - c) ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, w tym sprzedaży wierzytelności – przez czas trwania postępowania i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń [podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f) Rozporządzenia - realizacja uzasadnionego interesu administratora w postaci dochodzenia roszczeń i obrona przed roszczeniami związanymi z umową];
  - d) tworzenia analiz wyników prowadzonej przez nas działalności gospodarczej na potrzeby wewnętrzne - przez okres nie dłuższy niż ten wskazany w punktach b) i c) [podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f) Rozporządzenia - realizacja uzasadnionego interesu administratora w postaci optymalizacji prowadzonej działalności gospodarczej].Przetwarzanie danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) Rozporządzenia 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. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:
  - a) **prawo dostępu do danych osobowych,**
  - b) **prawo do sprostowania danych,**
  - c) **prawo do usunięcia danych** (zwanego również „prawem do bycia zapomnianym”),
  - d) **prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,**
  - e) **prawo do przeniesienia danych,**
  - f) **prawo do wniesienia sprzeciwu.**
5. Jeśli będą Państwo chcieli skorzystać z praw, które opisaliśmy powyżej lub uzyskać więcej informacji - mogą się Państwo z nami skontaktować w następujący sposób:
  - pisemnie na adres: TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o., ul. Lwowska 23, 40-389 Katowice;
  - mailowo na adres: [daneosobowe.wnioski@tauron.pl](mailto:daneosobowe.wnioski@tauron.pl);
  - telefonicznie pod numerem: +48 32 606 0 606.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.
6. **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.
7. Informacja o zamiarze przekazywania danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej: EOG). Państwa dane osobowe mogą być przekazane poza EOG. Sytuacja taka może mieć miejsce w związku ze zlecaniem wykonania określonych usług/działań podmiotom mającym siedzibę poza EOG lub przetwarzającym dane poza EOG. Państwa dane osobowe mogą być przekazane jedynie do takich państw trzecich (państwa poza EOG) lub podmiotów w państwach trzecich, w stosunku do których decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych, zastosowano w umowach z tymi podmiotami standardowe klauzule ochrony danych lub

zastosowano odpowiednie inne zabezpieczenia, o których mowa w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. W związku z przekazaniem danych poza EOG mogą Państwo zażądać dalszych informacji o stosowanych zabezpieczeniach w tym zakresie, uzyskać kopię tych zabezpieczeń lub informację o miejscu ich udostępnienia kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany w niniejszej informacji .

8. Przewidywanymi odbiorcami Państwa danych osobowych są:

a) inni administratorzy przetwarzający dane osobowe we własnym imieniu:

- podmioty prowadzące działalność pocztową lub kurierską,
- podmioty prowadzące działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu dokonania zwrotów na Państwa rzecz lub w celu zapewnienia działania usługi Polecenie zapłaty,
- podmioty współpracujące z nami przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych.
- podmioty, które ubezpieczają oraz likwidują szkody

b) podmioty przetwarzające dane osobowe w naszym imieniu:

- TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o., przetwarzająca dane osobowe w systemach informatycznych, na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, pomiędzy TAURON Ciepło sp. z o.o., a TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o.,
- podmioty obsługujące systemy teleinformatyczne i świadczące usługi IT,
- podmioty wspomagające nas w obsłudze korespondencji oraz w procesie obsługi Klienta,
- podmioty świadczące nam usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencjom badawczym,
- podmioty świadczące usługi archiwizacji dokumentów,

w zakresie, w jakim jest to niezbędne do realizacji celów przetwarzania Państwa danych osobowych.

9. Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, przy czym stanowi warunek rozpatrzenia reklamacji, a brak ich podania uniemożliwi nam udzielenia odpowiedzi na reklamację.

**Słownik:**

**Grupa TAURON** – należy rozumieć spółki zależne lub spółki powiązane z TAURON Polska Energia S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Ks. P. Ściegiennego 3, 40-114 Katowice, w tym TAURON Ciepło sp. z o.o., TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o.

**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 w Punktach Obsługi Klienta oraz na stronie [www.auron.pl/rodo](http://www.auron.pl/rodo).