REGULAMIN USŁUGI INFORMACYJNEJ SMS/e-mail

Stoen Operator Sp. Z o.o.

Z DNIA 17 marca 2025 r.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin usługi informacyjnej e-mail/SMS określa warunki uruchomienia, korzystania i rezygnacji z usługi oferowanej przez Stoen Operator Sp. z o. o.
2. W celu skorzystania z Usługi niezbędne jest założenie konta w Portalu planowanych wyłączeń i awarii, korzystanie z poczty email – posiadanie konta poczty email, posiadanie możliwości odczytywania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) wysyłanych na numer telefonu.
3. Regulamin, oraz niezbędne dokumenty i formularze zostały udostępnione na stronie internetowej Spółki – awaria.stoen.pl – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
   - Spółka – Stoen Operator Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-757), ul. Pory 80;
   - Odbiorca – osoba korzystająca z usługi informacyjnej e-mail/SMS;
   - Urządzenie – urządzenie umożliwiające odbiór wiadomości tekstowych SMS lub wiadomości e-mail (telefon, tablet, komputer lub inne urządzenie elektroniczne z możliwością odbioru wiadomości tekstowych);
   - SMS – krótka wiadomość tekstowa wysyłana do Odbiorcy przez Spółkę na wskazany przez Odbiorcę numer kontaktowy;
   - E-mail - wiadomość elektroniczna zgodna z protokołami SMTP/POP3/IMAP
   - Oświadczenie – dowolne oświadczenie składane w celu uruchomienia, korzystania i wycofania usługi informacyjnej e-mail/SMS, stanowiące załącznik do niniejszego Regulaminu.
     („Oświadczenie o akceptacji / aktualizacji / wycofaniu usługi informacyjnej e-mail/SMS ");
   - Usługa – Usługa informacyjna e-mail/SMS;
   - RODO – 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).
5. Złożenie przez Odbiorcę Oświadczenia o akceptacji usługi informacyjnej e-mail/SMS oznacza zarazem akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Z tytułu świadczenia usługi Spółka nie pobiera od Odbiorcy dodatkowych opłat.

§ 2 Usługa informacyjna e-mail/SMS

1. Usługa informacyjna e-mail/SMS polega na:
   a) Przesyłaniu informacji o planowanych przerwach w dostawie energii elektrycznej.
   b) Przesyłaniu informacji o nieplanowanych potwierdzonych przerwach w dostawie energii elektrycznej.
2. Usługa nie obejmuje wysyłania informacji o zakończeniu przerwy w dostawie energii elektrycznej.

3. Skorzystanie z Usługi bądź aktualizacja danych Odbiorcy wymaga wypełnienia przez Odbiorcę Oświadczenia o wyrażeniu zgody na korzystanie z usługi informacyjnej e-mail/SMS na jego koncie na stronie awaria.stoen.pl.
4. Poprawnie wypełnione Oświadczenie powinno zawierać imię, nazwisko, aktualny numer telefonu, adres e-mail.
5. Wypełnienie Oświadczenia zgody jest warunkiem aktywacji Usługi.
6. Wiadomość może być wysyłana (do wyboru) za pomocą wiadomości e-mail lub SMS. O wyborze sposobu otrzymywania wiadomości decyduje Odbiorca.
7. Odbiorca zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego numeru telefonu przez cały okres korzystania z Usługi. Spółka nie odpowiada za skutki podania przez Odbiorcę nieprawidłowego numeru telefonu, rezygnacji, bądź zmiany podanego numeru telefonu, bez zgłoszenia tego faktu Spółce.
8. Złożenie Oświadczenia przez Odbiorcę jest dobrowolne.
9. Udostępniony Spółce adres e-mail/numer telefonu służy wyłącznie do realizacji Usługi i nie będzie on przekazywany osobom ani podmiotom trzecim.
10. Obszary, data oraz godziny potwierdzonych awarii i planowanych wyłączeń mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie.

§ 3 Zmiana danych, rezygnacja z usługi

1. Odbiorca zobowiązuje się do aktualizacji numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail służącego do wykonania niniejszej Usługi.
2. Zmiany dotyczące numeru kontaktowego telefonu komórkowego lub adresu e-mail, a także formy otrzymywania wiadomości, mogą być wprowadzone przez Odbiorcę za pomocą formularza na jego koncie na stronie awaria.stoen.pl.
3. Odbiorca może w każdej chwili dokonać rezygnacji z Usługi, poprzez kliknięcie w link zamieszczony na formularzu Oświadczenia, o którym mowa w § 2 pkt. 3 niniejszego Regulaminu i wskazanie w nim, iż chce z Usługi zrezygnować.
4. W przypadku niepowiadomienia Spółki przez Odbiorcę o zmianie, zablokowaniu, bądź zaprzestaniu korzystania z podanego w Oświadczeniu numeru telefonu/adresu e-mail, wszelkie wiadomości kierowane na dotychczasowy numer telefonu uważane będą za prawidłowo doręczone.
5. Spółka zastrzega sobie prawo do usunięcia danych użytkownika, gdy konto nie było używane przez 2 lata.

§ 4 Zakres obowiązków i uprawnień

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:
    a. niedostarczenie informacji SMS z powodu nieprawidłowo podanego numeru kontaktowego;
    b. niedostarczenie informacji e-mail z powodu nieprawidłowo podanego adresu poczty e-mail;
    c. niedostarczenie informacji SMS w sytuacji, gdy Odbiorca będzie znajdował się poza zasięgiem sieci;
    d. niedostarczenie informacji SMS w sytuacji, gdy Urządzenie Odbiorcy nie będzie włączone;

e. niedostarczenie informacji SMS w sytuacji, gdy z Urządzenia Odbiorcy korzystają osoby nieuprawnione;
f. problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub Urządzeń, z których korzysta Odbiorca, a które uniemożliwiają Odbiorcy korzystanie z Usługi;
g. problemy w świadczeniu Usługi, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Spółka przy zachowaniu należytej staranności nie była w stanie przewidzieć, lub którym nie była w stanie zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej;
h. przerwy w świadczeniu Usługi, zaistniałej z przyczyn technicznych operatorów telefonii komórkowej lub niezależnych od Spółki.
i. za nieprzygotowanie instalacji odbiorczej do planowanego wyłączenia dostaw energii elektrycznej (obowiązek utrzymania we właściwym stanie technicznym oraz zabezpieczenie wewnętrznych instalacji elektrycznych spoczywa na zarządcy budynku).

Spółka dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Usługi, zobowiązując się do wysyłania informacyjnego e-mail/SMS tylko do tych Odbiorców, którzy spełniają ww. wymagania i wyrazili zgodę na ich otrzymywanie.

§ 5 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Odbiorców korzystających z Usługi Powiadomień jest Spółka Stoen Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
2. Kontakt z Administratorem w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można uzyskać:
   a. telefonicznie pod numerem: 22 821 31 31;
   b. pod adresem e-mail: operator@stoen.pl;
   c. przez elektroniczny formularz kontaktowy dostępny na stronie www.stoen.pl;
   d. pisemnie, przesyłając korespondencję na adres: Stoen Operator Sp. z o.o., ul. Pory 80, 02-757 Warszawa;
   e. w Biurze Obsługi Klientów – Dystrybucja, ul. Rudzka 18, 01-689 Warszawa.
3. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się kontaktować:
   a. pod adresem e-mail: iod@stoen.pl;
   b. pisemnie, przesyłając korespondencję na adres: Stoen Operator Sp. z o.o., ul. Pory 80, 02-757 Warszawa, z dopiskiem: „Inspektor Ochrony Danych”.
4. Dane osobowe Odbiorców podane w Portalu planowanych wyłączeń i awarii, które zostały przekazane Spółce w celu wykonania postanowień Regulaminu, przetwarzane są na podstawie udzielonej przez Odbiorcę zgody na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO w celach prowadzenia i realizacji Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem.

   Dane osobowe Odbiorców będą przetwarzane również w następujących celach:
   a. rejestracji w serwisie oraz administrowania założonym kontem – ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

b. badania satysfakcji ze współpracy ze Spółką oraz satysfakcji z usługi – ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), którym jest ocena jakości obsługi oraz poziomu zadowolenia odbiorców usług Spółki;

c. ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z korzystaniem przez Odbiorcę na podstawie niniejszego Regulaminu usługi lub roszczeniami związanymi z przetwarzaniem danych osobowych Odbiorcy – ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), którym jest możliwość ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

5. Dane osobowe Odbiorców przekazywane są dobrowolnie, mimo że są niezbędne do korzystania z Usługi przez Odbiorców i realizacji postanowień Regulaminu przez Spółkę. Odbiorca nie jest zobowiązany do podania jakichkolwiek danych – ich podanie jest dobrowolne i nie wynika z nałożonego na Odbiorcę na podstawie odrębnych przepisów obowiązku. Niepodanie przez Odbiorcę danych osobowych lub niewyrażenie zgody nie powoduje dla Odbiorcy żadnych negatywnych konsekwencji poza brakiem możliwości korzystania z Usługi bądź powiązanych z nią możliwości.

6. Dostęp do danych osobowych Odbiorcy mogą otrzymać podmioty z następujących kategorii:

   a. pracownicy i współpracownicy Spółki, którzy muszą mieć dostęp do danych Odbiorców w celu realizacji postanowień Regulaminu;

   b. upoważnione do ich otrzymania na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. sądy i organy państwowe), w tym na podstawie ustawy Prawo energetyczne;

   c. z grupy kapitałowej E.ON z wyłączeniem spółek świadczących usługę sprzedaży energii elektrycznej;

   d. świadczące usługi z zakresu:

      - doręczania korespondencji i przesyłek;
      - drukarskie i archiwizacyjne;
      - informatyczne i telekomunikacyjne;
      - z zakresu badania satysfakcji;
      - z zakresu obsługi klienta, w tym telefonicznej lub elektronicznej;
      - doradcze, audytorskie i kontrolne;
      - prawne.

7. Spółka zleca wykonanie poszczególnych usług i zadań

   wyselekcjonowanym usługodawcom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (w „państwie trzecim”), w szczególności dostawcom usług IT. W takich przypadkach dane są przekazywane do państwa trzeciego na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, a w przypadku braku jego stwierdzenia, zgodnie z wymogami prawnymi, stosowane są odpowiednie zabezpieczenia w celu stworzenia właściwego poziomu ochrony danych – należą do nich w szczególności standardowe klauzule umowne UE. W każdej chwili Odbiorca ma możliwość zażądania dalszych informacji i otrzymania kopii odpowiednich zabezpieczeń.

8. Dane osobowe Odbiorcy będą przechowywane przez cały okres korzystania z Usługi (tj. do czasu rezygnacji przez Odbiorcę z Usługi, bądź zakończenia świadczenia Usługi. Po upływie

wskazanego wyżej okresu dane osobowe Odbiorcy będą przechowywane przez Spółkę do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń Odbiorcy z dowolnego tytułu.

9. Odbiorcy przysługuje prawo do:
    a. dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania (poprawiania, uzupełniania), ograniczenia ich przetwarzania lub usunięcia;
    b. do przenoszenia danych osobowych dostarczonych przez Odbiorcę tj. do otrzymania tych danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz do przesłania tych danych osobowych innemu administratorowi. Jeżeli jest to technicznie możliwe, Odbiorca ma prawo żądać, aby dane osobowe zostały przesłane przez Spółkę bezpośrednio innemu administratorowi;
    c. cofnięcia każdej udzielonej zgody w dowolnym momencie bez negatywnych konsekwencji tego cofnięcia i bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

    W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się ze Spółką lub z Inspektorem Ochrony Danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.
10. Odbiorca ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w przypadku uznania, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza RODO.
11. Odbiorca ma prawo, bez względu na przyczynę, do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w celu
    - prowadzenia badania satysfakcji ze współpracy ze Spółką oraz satysfakcji z Usługi,
    - ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z korzystaniem z Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, lub roszczeniami związanymi z przetwarzaniem danych osobowych.

    Przyczyną tego sprzeciwu musi być szczególna sytuacja Odbiorcy. Po otrzymaniu sprzeciwu zostanie on uwzględniony, chyba że Spółka wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Odbiorcy lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

12. W celu skorzystania z prawa sprzeciwu należy skontaktować się ze Spółką lub z Inspektorem Ochrony Danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia Usługi celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz możliwość zaprzestania świadczenia Usługi w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym zdarzeniu Odbiorca zostanie niezwłocznie poinformowany poprzez umieszczenie na stronie internetowej Spółki – awaria.stoen.pl – stosownego komunikatu.
2. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie w dowolnym czasie i bez podania przyczyny.
3. O wszystkich zmianach Regulaminu Odbiorca zostanie poinformowany poprzez wysłanie informacji SMS/e-mail na zarejestrowany w systemie numer kontaktowy lub adres e-mail

Odbiorcy oraz umieszczenie na stronie internetowej Spółki – awaria.stoen.pl – stosownego komunikatu.

Zmiany wchodzą w życie z chwilą udostępnienia Odbiorcy Regulaminu na stronie internetowej Spółki.

4. Korzystanie z Usługi po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z akceptacją zmian i wyrażeniem na nie zgody.
5. Zmiany w Regulaminie oraz zawieszenie lub zakończenie Usługi nie mogą naruszać praw nabytych przez Odbiorców.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
7. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów właściwych dla siedziby Spółki.
8. Odbiorca wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2017r. poz. 1907 tj.).
9. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO. W celu ochrony Spółka wdrożyła odpowiednie środki bezpieczeństwa o charakterze organizacyjnym i technicznym.
10. Regulamin obowiązuje od dnia 17 marca 2025 roku.