

REGULAMIN REZERWACJI WIZYTY W BOK

1. Niniejszy dokument określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej „regulaminem”.
2. Regulamin określa zasady i zakres świadczenia usługi rezerwacji wizyt w Biurze Obsługi Klienta Enea (BOK).
3. Zarezerwować wizytę można poprzez specjalny formularz dostępny po wyborze Biura Obsługi Klientów na stronie [www dostępny pod adresem https://www.enea.pl/rezerwacja-wizyt](https://www.enea.pl/rezerwacja-wizyt).
4. Aby zarezerwować wizytę należy wskazać Biuro Obsługi Klienta a następnie uzupełnić dane oraz wybrać miesiąc, dzień i godzinę wizyty. Po wypełnieniu wymaganych pól i wybraniu przycisku „przejdź do potwierdzenia” wyświetli się potwierdzenie rezerwacji.
5. Zarezerwowanie jednej wizyty upoważnia do realizacji jednej sprawy danego Klienta.
6. W procesie rezerwacji wizyty na jednego Klienta można mieć maksymalnie trzy aktywne rezerwacje.
7. Po dokonaniu rezerwacji zostanie wysłany kod rezerwacji na podany w formularzu adres e-mail lub/oraz telefon komórkowy w zależności od dyspozycji Klienta.
8. Do Biura Obsługi Klienta należy zgłosić się nie wcześniej niż 15 minut przed umówioną rezerwacją, a następnie na ekranie automatu biletowego należy wybrać "rezerwacja internetowa". Po wprowadzeniu kodu rezerwacji biletomat wydrukuje bilet. Po wydaniu biletu należy oczekiwać na pojawienie się numeru na monitorach LCD gdzie zostanie wskazane stanowisko do którego należy podejść.
9. W przypadku zgłoszenia się do Biura Obsługi Klienta 15 minut po wybranym terminie, rezerwacja traci ważność i należy ponownie zarezerwować wizytę.
10. W przypadku rezygnacji z rezerwacji wizyty należy skontaktować się poprzez formularz kontaktowy na stronie [enea.pl](https://www.enea.pl) lub telefonicznie pod numerem 611 111 111 (od poniedziałku do piątku w godzinach wskazanych na stronie [enea.pl](https://www.enea.pl), koszt połączenia wg stawek operatora) oraz poprzez indywidualne konto Klienta na <https://moja.enea.pl/> w celu przekazania informacji o rezygnacji.
11. Zakazuje się, w toku rezerwacji wizyty, dostarczania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
12. Wszelkie reklamacje dotyczące usługi rezerwacji wizyty należy kierować poprzez formularz kontaktowy na stronie [enea.pl](https://www.enea.pl); telefonicznie pod numerem 611 111 111 (od poniedziałku do piątku w godzinach wskazanych na stronie [enea.pl](https://www.enea.pl), koszt połączenia wg stawek operatora); poprzez indywidualne konto Klienta na <https://moja.enea.pl/> bądź osobiście w Biurze Obsługi Klienta Enea.

Informacje o ochronie danych osobowych:

1. Administratorem danych osobowych jest **ENEA Sprzedaż sp. z o.o.** Wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych adres e-mail: esa.iod@enea.pl.
2. Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu umówienia wizyty w BOK.

3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu wskazanym powyżej oraz w przypadkach wskazanych w dobrowolnych klauzulach zgody.

4. Sprzedawca może powierzyć przetwarzanie danych osobowych Klienta: podmiotom Grupy Kapitałowej Enea, dostawcom usług lub produktów, działającym na rzecz Sprzedawcy, w szczególności podmiotom świadczącym usługi IT. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Sprzedawca wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu Sprzedawcy.

5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji rezerwacji wizyty w BOK, po czym dane będą zanonimizowane. Dane osobowe będą przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług do czasu cofnięcia zgody przez Klienta.

6. Klient ma prawo:

- a) dostępu do treści swoich danych,
- b) ich sprostowania,
- c) ich usunięcia – o ile zachodzi dany przypadek wskazany w art. 17 ust. 1 RODO,
- d) ograniczenia ich przetwarzania,
- e) przenoszenia danych.
- f) sprzeciwu wobec przetwarzania
- g) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli sądzi, że Sprzedawca przetwarza jego dane osobowe z naruszeniem przepisów RODO.

7. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody – Klient ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

8. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłane na Inspektorowi Ochrony Danych na adres e-mail: esa.iod@enea.pl