

Polityka Prywatności elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)



1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejsza Polityka Prywatności ma na celu poinformowanie użytkowników elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) w jaki sposób ich dane osobowe są zbierane, wykorzystywane i chronione. Korzystając z eBOK Użytkownik potwierdza, że zapoznał się i przyjmuje do wiadomości zasady opisane w tej Polityce Prywatności.

1.2. Pojęcia pisane wielkimi literami przyjmują następujące definicje:

- a. **eBOK** – oprogramowanie komputerowe udostępniane przez Usługodawcę Klientom, za pośrednictwem witryny internetowej, pod adresem URL strefaklienta.veolia.pl stanowiące elektroniczne biuro obsługi Klienta.
- b. **Użytkownik** – Klient, który zawarł z Usługodawcą Umowę w celu korzystania z eBOK.
- c. **Regulamin** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem eBOK, dostępny pod adresem URL <https://energia.veolia.pl/dokumenty-do-pobrania/>
- d. **Podmiot z Grupy Veolia** – podmiot świadczący usługi na rzecz Klienta, z którym zawarł Umowę handlową. Wykaz Podmiotów z Grupy Veolia zawiera Załącznik nr 1 do Regulaminu.
- e. **Usługodawca** – spółki świadczące wspólnie usługi dostępne za pośrednictwem eBOK na rzecz Użytkownika, z którym zawierana jest Umowa, na zasadach wskazanych w Regulaminie: (i) Veolia Energia Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (02-566), ul. Puławska 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000006129, NIP: 9451647866, REGON: 351293622, kapitał zakładowy w wysokości 1 214 967 003,60 zł, wpłacony w całości, podmiot będący dostawcą eBOK, (ii) Podmiot z Grupy Veolia.

Pojęcia niezdefiniowane w Polityce Prywatności mają znaczenie nadane im w Regulaminie.

2. Administrator danych osobowych

Dane osobowe przetwarzane są przez Administratorów, których łączy umowa współadministrowania: Veolia Energia Polska S.A oraz Podmiot z Grupy Veolia.

Powyższe podmioty pozostają współadministratorami w procesie przetwarzania danych - Obsługa Klienta. W tym przypadku obejmuje to świadczenia wspólnie usługi za pośrednictwem eBOK na rzecz Użytkownika, z którym zawierana jest Umowa, na zasadach wskazanych w Regulaminie.

Zasady odpowiedzialności dotyczącej wypełniania przez nas obowiązków w zakresie ochrony danych osobowych, w tym nasze wzajemne uzgodnienia w zakresie tej odpowiedzialności, reguluje umowa współadministrowania. Zasadnicza treść umowy o współadministrowanie danych w Grupie Veolia w Polsce jest dostępna pod adresem <https://www.veolia.pl/polityka-prywatnosci>

3. Inspektor Ochrony Danych

Każdy z Administratorów powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można kontaktować się pod adresem: inspektor.pl.vpol@veolia.com.

4. Zakres przetwarzanych danych osobowych

Zakres przetwarzanych danych osobowych to adres e-mail, numer telefonu oraz pozostałe dane podane w zawartej Umowie handlowej.

5. Cel i podstawa prawna przetwarzania

Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

1. świadczenia drogą elektroniczną usługi prowadzenia elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) oraz w związku z realizacją zawartej umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
2. udzielenia odpowiedzi i rozwiązania przedstawionej przez Klienta sprawy oraz umożliwienia korzystania z funkcjonalności eBOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu administratora. Prawnne uzasadniony interes administratora polega na umożliwieniu wymiany informacji pomiędzy Administratorem a Klientem.
3. ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu administratora., polegający na umożliwieniu Administratorowi obrony przysługujących jej praw.

6. Okres przetwarzania danych

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres:

1. trwania Umowy oraz czas niezbędny do wykazania, że Administrator wykonał ją prawidłowo. Czas ten odpowiada długości terminu przedawnienia roszczeń;
2. istnienia uzasadnionych interesów wymienionych w pkt. 3 albo do czasu wyrażenia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych.

7. Odbiorcy danych

Dane osobowe mogą być przekazane podmiotom współpracującym z Administratorem w celu świadczenia usług, np. podmiotom świadczącym usługi pocztowe, kurierskie, informatyczne, prawne, dostawcy eBOK oraz spółkom z Grupy Veolia.

8. Prawa osób, których dane dotyczą

Osoby, których dane są przetwarzane, mają prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych,
- sprostowania nieprawidłowych danych,
- żądania usunięcia danych (jeśli spełnione są prawem przewidziane przesłanki),
- żądania ograniczenia przetwarzania,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego.

W celu realizacji powyższych praw (z wyjątkiem prawa do wniesienia skargi do organu nadzorczego) prosimy o kontakt z Administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych.

9. Dobrowolność podania danych osobowych i źródło pochodzenia danych osobowych

Użytkownicy, od których dane osobowe zostały zebrane (art. 13 RODO):

Informujemy, że podanie danych osobowych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO jest

dobrowolne. Jednakże ich niepodanie spowoduje brak możliwości korzystania z eBOK lub, w zależności od narzędzi, z których korzysta Użytkownik, możliwości korzystania z jej poszczególnych funkcjonalności.

Użytkownicy, których danych osobowych nie pozyskano bezpośrednio od nich (art. 14 RODO):

Informujemy, że źródłem pochodzenia Pani/Pana danych osobowych jest Umowa handlowa zawarta z Klientem. Dane osobowe użytkownika zostały podane przez Klienta w ramach tej umowy.

10. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

11. Przekazywanie danych poza EOG

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 osobowe 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 w zdaniu poprzedzającym można uzyskać kontaktując się z Inspektorem ochrony danych.

12. Pliki cookies

Poniżej znajduje się informacja w jaki sposób są gromadzone, wykorzystywane i udostępniane informacje o użytkownikach odwiedzających witrynę internetową pod adresem URL www.strefaklienta.veolia.pl

Pliki Cookie to niewielkie pliki tekstowe, które są zapisywane na komputerze, tablecie lub telefonie komórkowym Użytkownika, gdy odwiedza on witrynę. Cookie oznaczają, że witryna będzie pamiętać Użytkownika oraz sposób, w jaki z niej korzystał, gdy odwiedzi ją ponownie.

12.1. Jakich plików Cookie używamy?

Bezwzględnie niezbędne Pliki Cookie - zawsze włączone

Niezbędne pliki cookie służą wyłącznie do umożliwienia lub ułatwienia dostępu do witryny. Są one niezbędne do działania witryny i nie można ich wyłączyć w naszych systemach. Zazwyczaj są one zapisywane wyłącznie w odpowiedzi na żądania Użytkownika, takie jak ustawianie preferencji prywatności, logowanie lub wypełnianie formularzy. Użytkownik może ustawić swoją przeglądarkę tak, aby blokowała takie pliki cookie lub ostrzegała o nich, ale niektóre części witryny nie będą wtedy działać. Te pliki cookie nie wymagają uprzedniej zgody Użytkownika, ponieważ nie przechowują żadnych informacji umożliwiających identyfikację osoby.

Analityczne pliki Cookies - zawsze WYŁĄCZONE do momentu wyrażenia zgody

Pliki te umożliwiają:

- pomiar wyników odwiedzania witryny,
- wykrywanie problemów związanych z przeglądaniem,
- organizowanie zawartości witryny,
- sposób korzystania z odwiedzanej witryny (odwiedzane sekcje i treści, ścieżka w witrynie).

Ponadto, pliki te umożliwiają również określenie, które informacje na stronie mogą być najbardziej interesujące dla Użytkownika, w celu dostosowania witryny do Użytkownika oraz poprawienie adekwatności komunikatów, które mogą być wysyłane do Użytkownika.

Dane generowane przez takie Cookie obejmują:

- ilość wizyt Użytkownika na witrynie;
- adres IP Użytkownika dla określenia miasta, z którego pochodzi połączenie.

Funkcjonalne pliki Cookies - zawsze WYŁĄCZONE do czasu wyrażenia zgody

Funkcjonalne pliki Cookies umożliwiają zapamiętywanie wybranych przez Użytkownika ustawień, dzięki czemu zapewniają większą funkcjonalność i personalizację witryny, np. poprzez wybór preferowanego języka, rozmiaru czcionki.

12.2. Lista plików Cookies aktualnie używanych w ramach witryny

Kategorie cookies	Nazwa pliku cookie	Domena	Cel	Czas przechowywania	Podstawa prawna
Niezbędne	__Host-ERIC_PROD-<random number>	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Plik cookie Enterprise Request Infrastructure (ERIC) przenosi token bezpieczeństwa cross-site request forgery (CSRF) między serwerem a klientem. Nazwa pliku cookie wskazuje tryb serwera (PROD lub PRODDEBUG) i liczbę losową. Dla każdej aplikacji Lightning generowany jest inny token.	1 minuta	Uzasadniony interes
Niezbędne	{UserId}_spring_KmMIAnyonedraftArticlesList	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do konfigurowania właściwości układu dla widoku Wersje robocze artykułów w Zarządzaniu artykułami.	1 dzień	Uzasadniony interes
Niezbędne	{UserId}_spring_KmMIArchivedArticlesList	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do konfigurowania właściwości układu dla zarchiwizowanych artykułów w Zarządzaniu artykułami.	1 dzień	Uzasadniony interes
Niezbędne	{UserId}_spring_KmMIMyDraftArticlesList	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do konfigurowania właściwości układu dla roboczych wersji artykułów przypisanych do mnie w Zarządzaniu artykułami.	1 dzień	Uzasadniony interes
Niezbędne	{UserId}_spring_KmMIMyDraftTranslationsList	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do konfigurowania właściwości układu dla wersji roboczych tłumaczeń w Zarządzaniu artykułami.	1 dzień	Uzasadniony interes
Niezbędne	UserId}_spring	veolia.com	W Salesforce Classic służy do	1 dzień	Uzasadniony

Polityka Prywatności elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

	_KmMIPublishedArticlesList	veolia-pl.lightning.force.com	konfigurowania właściwości układu opublikowanych artykułów w Zarządzaniu artykułami.		interes
Niezbędne	{UserId}_spring_KmMIPublishedTranslationsList	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do konfigurowania właściwości układu opublikowanych tłumaczeń w Zarządzaniu artykułami.	1 dzień	Uzasadniony interes
Niezbędne	<namespace>_sid	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Identyfikuje sesję Live Agent. Przechowuje unikalny pseudonimowy identyfikator dla określonej sesji przeglądarki w usłudze czatu.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	52609e00b7ee307e	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Plik cookie odcisku palca przeglądarki. Służy do wykrywania problemów z bezpieczeństwem sesji.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	79eb100099b9a8bf	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Plik cookie wyzwalacza odcisku palca przeglądarki. Służy do wykrywania problemów z bezpieczeństwem sesji.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	apex__EmailAddress	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Przechowuje w pamięci podręcznej identyfikatory kontaktów powiązane z adresami e-mail	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	BAYEAX_BROWSER	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Zidentyfikuj unikalną przeglądarkę subskrybującą kanały streamingowe CometD.	Wygasa w momencie utworzenia	Uzasadniony interes
Niezbędne	BrowserId	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Używane do ochrony bezpieczeństwa. Renderowane na podzbiórce domen Salesforce, w tym .salesforce.com, .force.com i domenach stron logowania Salesforce, stron Lightning i witryn Experience Cloud.	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	clientSrc	veolia.com veolia-	Stosowany w celach bezpieczeństwa.	Sesja	Uzasadniony interes

Polityka Prywatności elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

		pl.lightning.force.com			
Niezbędne	CookieConsent	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do stosowania preferencji dotyczących zgody użytkownika końcowego na pliki cookie.	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	CookieConsentPolicy	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do stosowania preferencji dotyczących zgody użytkownika końcowego na pliki cookie ustawionych przez nasze narzędzie po stronie klienta.	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	cookieSettingVerified	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do tworzenia wyskakującego komunikatu informującego użytkowników o konieczności stosowania plików cookie.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	cordovaVersion	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Używany do diagnostyki wewnętrznej w aplikacjach mobilnych	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	csssid	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do ustanowienia kontekstu żądania w odpowiedniej organizacji dzierżawy.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	csssid_Client	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Umożliwia przełączanie użytkowników.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	devOverrideCsrfToken	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Token CSRF.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	disco	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Śledzi ostatnie logowanie użytkownika i aktywną sesję w celu pominięcia logowania. Na przykład natychmiastowy przepływ OAuth.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	FedAuth	veolia.com	W przypadku łącznika programu SharePoint służącego do	Sesja	Uzasadniony interes

Polityka Prywatności elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

		veolia-pl.lightning.force.com	uwierzytelniania w witrynie najwyższego poziomu w programie SharePoint.		
Niezbędne	force-proxy-stream	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Zapewnia, że żądania klientów trafiają do tych samych hostów proxy i istnieje większe prawdopodobieństwo pobrania zawartości z pamięci podręcznej.	3 godziny	Uzasadniony interes
Niezbędne	force-stream	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do przekierowywania żądań serwera dla sesji stałych.	180 minut	Uzasadniony interes
Niezbędne	gTalkCollapse	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Określa, czy pasek boczny w Salesforce Classic jest otwarty dla użytkownika.	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	guest_uuid_essential_<15-character SiteID>	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Zapewnia unikalny identyfikator dla użytkowników gościnnych w witrynach Salesforce. Wygasa 1 rok po ostatniej wizycie użytkownika na stronie.	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	idccsrf	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Śledzi CrossSiteRequestForgery walidację niektórych przepływów logowania jednokrotnego (SSO).	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	inst	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do przekierowywania żądań do instancji, gdy zakładki i zakodowane na stałe adresy URL wysyłają żądania do innej instancji. Ten typ przekierowania może wystąpić po migracji organizacji, podziale lub po dowolnej aktualizacji adresu URL.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	language	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Identyfikuje język niestandardowych komponentów, ankiet i przepływów, które obsługują wiele języków. Bez tego pliku cookie tłumaczenia niestandardowych funkcji mogą być wyświetlane niepoprawnie.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	lastlist	veolia.com	Służy do przechowywania nazwy	Sesja	Uzasadniony

		veolia-pl.lightning.force.com	pliku cookie dla ostatniego adresu URL listy.		interes
Niezbędne	liveagent_sid	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Identyfikuje sesję Live Agent. Przechowuje unikalny pseudonimowy identyfikator dla określonej sesji przeglądarki w usłudze czatu.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	lloopch_loid	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Określa, czy użytkownik ma zostać przekierowany do konkretnego logowania w portalu czy do logowania w aplikacji.	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	RRetURL	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Używane z opcją Zaloguj jako w celu przywrócenia stanu pierwotnego.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	RRetURL2	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Adres URL powrotny, do którego nastąpi przekierowanie po wylogowaniu z sesji.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	RSID	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Identyfikator sesji i login jako identyfikator sesji. W tym przypadku pliki cookie są kopiowane do odpowiedzi i powodują, że docelowy adres URL jest odpowiednio odbudowywany w sytuacji proxy. Pliki cookie nie są tworzone, badane ani modyfikowane.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	SetupDomain ProbePassed	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Salesforce przenosi wszystkie strony konfiguracji do*.salesforce-setup.com domena w zimie '25. Ten plik cookie jest wymagany, aby zapewnić, że serwer prawidłowo obsługuje ładowanie konfiguracji na właściwej domenie.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	sfdc_iv2	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Przechowuje szczegóły aktywacji urządzenia dla użytkowników. Jeśli plik cookie nie jest ustawiony lub wygaśnie, użytkownicy muszą zweryfikować	1 rok	Uzasadniony interes

			swoją tożsamość przy następnym logowaniu. Weryfikacja tożsamości wymaga metody weryfikacji, takiej jak SMS, aplikacja uwierzytelniająca lub klucz bezpieczeństwa.		
Niezbędne	sfdc-stream	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do prawidłowego kierowania żądań serwera w ramach infrastruktury Salesforce w przypadku sesji trwałych.	3 godziny	Uzasadniony interes
Niezbędne	sid	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Identyfikator sesji używany do uwierzytelniania połączeń danych Soap-API i Rest-API platformy Lightning dla bieżącego użytkownika.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	sid_Client	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do wykrywania i zapobiegania manipulacjom podczas sesji.	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	sidebarPinned	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Kontroluje stan paska bocznego Salesforce Classic.	10 lat	Uzasadniony interes
Niezbędne	ssostartpage	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Identyfikuje lokalizację dostawcy tożsamości (IdP) dla logowania jednokrotnego (SSO). Niektóre żądania SSO inicjowane przez dostawcę usług mogą się nie powieść bez tego pliku cookie.	1 rok	Uzasadniony interes
Niezbędne	SUCSP	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Używane w przypadku, gdy tożsamość użytkownika, którą administrator przyjmuje, logując się jako inny użytkownik, jest tożsamością użytkownika Portalu Obsługi Klienta (CSP).	Sesja	Uzasadniony interes

Niezbędne	SUPRM	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Używane w przypadku, gdy tożsamość użytkownika, którą administrator przyjmuje po zalogowaniu się jako inny użytkownik, jest tożsamością użytkownika portalu Partner Relationship Management (PRM).	Sesja	Uzasadniony interes
Niezbędne	useStandbyUrl	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Kontroluje, jak szybko ma zostać ustawiony zapasowy adres URL podczas ładowania softphone'a.	Nie ustawiono	Uzasadniony interes
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KMP age	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do odczytu ostatniego wyboru użytkownika w obszarze Znajdź w widoku, Język artykułu, {Kategoria danych} i Status weryfikacji w Zarządzaniu artykułami.	1 dzień	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageDispatcher	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania wyboru użytkownika w celu określenia, czy w obszarze Baza wiedzy ma być wyświetlany widok Artykuły czy Moje wersje robocze	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilter{DataCategory}	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika dla filtra kategorii danych w obszarze Bazy wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilterArticleArticleType	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika dla filtra typu artykułu dla widoku Artykuły w Bazie wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilterArticlePublishStatus	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika w filtrze statusu publikacji dla widoku Artykuły w Bazie wiedzy.	Sesja	Zgoda

Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilterArticleValidationStatus	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika w filtrze statusu walidacji dla widoku Artykuły w Bazie wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilterLanguage	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika dla filtra języka w sekcji Bazie wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilterMyDraftArticleType	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika dla filtra typu artykułu dla widoku Moje wersje robocze w dziale Bazy wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilterMyDraftPublishStatus	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika dla filtra statusu publikacji dla widoku Moje wersje robocze w Bazie wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageFilterMyDraftValidationStatus	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika dla filtra statusu walidacji dla widoku Moje wersje robocze w dziale Baza wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageSortFieldArticle	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika podczas sortowania według w widoku Artykuły w sekcji Baza wiedzy.	Sesja	Zgoda

Polityka Prywatności elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Funkcjonalne: Preferencje	{UserId}_KnowledgePageSortFieldMyDraft	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika podczas sortowania według widoku Moje wersje robocze w usłudze Baza wiedzy.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	activeView	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W Salesforce Classic służy do zapamiętywania ostatniego wyboru użytkownika dla karty Artykuły lub Tłumaczenia w Zarządzaniu artykułami.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	autocomplete	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Określa, czy strona logowania zapamiętuje nazwę użytkownika.	60 dni	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	caPanelState	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Zapisuje stan otwarcia, zamknięcia i procentową wysokość panelu kalendarza.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	cqcid	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do śledzenia aktywności przeglądania witryny przez gościa kupującego.	1 rok	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	hideDevelopmentTools	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do określania, czy mają być wyświetlane narzędzia programistyczne.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	hideFilesWarningModal	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Przechowuje potwierdzenie użytkownika, że publiczny link do pliku Salesforce jest wysyłany e-mailem. Okno ostrzegawcze nie jest stale wyświetlane po potwierdzeniu tej akcji przez użytkownika.	50 lat	Zgoda

Polityka Prywatności elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Funkcjonalne: Preferencje	hididentityDialog	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Ukrywa okno dialogowe informujące o wylogowaniu bieżącego użytkownika przy przełączaniu się na innego użytkownika.	1 rok	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	ideaToggle	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Pokaż widok listy Pomysły lub widok listy Kanały informacyjne.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	iotcontextsplashdisable	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	W przypadku produktu IoT przechowuje preferencje użytkownika dotyczące wyświetlania okna kontekstowego.	10 lat	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	liveagent_invite_rejected_	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Poleca Live Agentowi, aby nie wystawiał ponownie zaproszenia w tej samej domenie. Usunięcie tego pliku cookie pogarsza doświadczenie klienta, ponieważ może on otrzymywać powtarzające się zaproszenia.	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	login	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Jeśli sesja użytkownika wygasła, służy do pobrania nazwy użytkownika i uzupełnienia jej na głównej stronie logowania podczas korzystania z aplikacji do tworzenia procesów.	60 dni	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	pc-unit	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Ustawia preferencję wyświetlania jednostek pamięci podręcznej platformy na MB lub KB.	1 rok	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	PreferredLanguage	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Przechowuje preferencje językowe użytkownika w celu wykrywania języka i lokalizacji środowiska użytkownika.	1 rok	Zgoda

Polityka Prywatności elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Funkcjonalne: Preferencje	promptTestMod	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Przechowuje, czy tryb testowy jest aktywny. Ten plik cookie jest tylko do odczytu.	30 dni	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	redirectionWarning	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Umożliwia klientowi przechowywanie na liście dozwolonych adresów URL, które są wyłączone z ustawiania strony z ostrzeżeniem o przekierowaniu.	1 rok	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	showNewBuilderWarningMessage	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Służy do pokazywania lub ukrywania komunikatu ostrzegawczego dla nowego edytora pulpitu nawigacyjnego	100 lat	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	waveUserPrefFinderLeftNav	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Preferencje dotyczące nawigacji po lewej stronie interfejsu użytkownika w CRM Analytics.	100 lat	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	waveUserPrefFinderListView	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Preferencje dotyczące wyświetlania widoków listy w CRM Analytics.	100 lat	Zgoda
Funkcjonalne: Preferencje	WelcomePanel	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Przechowuje preferencje Salesforce.	1 dzień	Zgoda
Funkcjonalne: Statystyka	_ga	veolia.com veolia-pl.lightning.force.com	Plik cookie wykorzystywany w przypadku, gdy administrator witryny zdecyduje się śledzić użytkowników witryny przy użyciu identyfikatora śledzenia Google Analytics.	2 lata	Zgoda

Funkcjonalne: Statystyka	auraBrokenDe fGraph	veolia.com veolia- pl.lightning .force.com	Służy do śledzenia, czy strona Lightning ma nieprawidłowy format kodu HTML.	1 tydzień	Zgoda
Funkcjonalne: Statystyka	calViewState	veolia.com veolia- pl.lightning .force.com	Ustawia stan daty w kalendarzu wbudowanym w Salesforce Classic (wybrany bieżący tydzień).	Sesja	Zgoda
Funkcjonalne: Statystyka	oinfo	veolia.com veolia- pl.lightning .force.com	Śledzi ostatnio zalogowaną organizację.	3 miesiące	Zgoda
Funkcjonalne: Statystyka	t	veolia.com veolia- pl.lightning .force.com	Służy do unikania powtarzania kontroli dostępu.	Wygasa w momencie utworzenia	Zgoda
Funkcjonalne: Statystyka	webact	veolia.com veolia- pl.lightning .force.com	Służy do zbierania danych na temat liczby wyświetleń strony w celu personalizacji.	1 rok	Zgoda

12.3. Jaki jest maksymalny czas przechowywania plików Cookies?

Okresy przechowywania plików Cookie:

Inne niż bezwzględnie niezbędne pliki Cookie mogą być przechowywane maksymalnie przez okres 13 miesięcy od dnia wyrażenia na nie zgody przez Użytkownika. Okresy przechowywania dla każdego typu Cookie zostały wyszczególnione powyżej.

Okresy przechowywania informacji gromadzonych za pośrednictwem plików Cookie:

Po wygaśnięciu pliku Cookie dane zebrane za jego pośrednictwem zostaną usunięte lub zanonimizowane, w zależności od charakteru pliku Cookies.

Informacje zebrane za pomocą statystycznych plików Cookies są przechowywane przez maksymalnie przez 25 miesięcy.

12.4. W jaki sposób można kontrolować i usuwać pliki Cookies?

Niezbędne pliki cookie nie mogą być usuwane ani wyłączane. Od nich zależy techniczna funkcjonalność naszej witryny. Narzędzie do zarządzania zgodami na Cookies, którego używamy, nie pozwoli także na blokowanie plików Cookies na stronach podmiotów trzecich, do których łączy znajdują się w naszej witrynie, ponieważ nie mamy technicznej możliwości kontrolowania tych stron.

Z wyjątkiem powyższych "Niezbędnych plików Cookies", których nie można dezaktywować, zapisywanie wszystkich innych rodzajów Cookies wymaga uprzedniej zgody Użytkownika.

Narzędzie do zarządzania zgodą na Cookies pozwala na indywidualne dostosowanie preferencji Użytkownika w zakresie tych plików. Rejestruje ono w czasie rzeczywistym preferencje dotyczące Cookies i raz na 6 miesięcy będzie prosić Użytkowników o wyrażenie zgody na pliki Cookies, tak, aby Użytkownicy pozostawali na bieżąco z aktualizacjami polityk dotyczących Cookies i prywatności. Za pomocą narzędzia do zarządzania zgodą na pliki Cookies Użytkownik może zdecydować, czy chce, aby podczas nawigacji po naszej witrynie w jego urządzeniu końcowym były zapisywane pliki Cookies służące do pomiaru oglądalności, statystyczne Cookies lub Cookies stron trzecich służące do udostępniania w sieciach społecznościowych. Może również usuwać lub blokować pliki Cookies.

Przy pierwszej wizycie Użytkownika w witrynie wyświetlany jest baner z informacją o plikach Cookies. Użytkownik może wówczas zaakceptować/aktywować lub odmówić/wyłączyć zapisywanie plików Cookies poprzez baner informacyjny, zaznaczając/odznaczając przewidziane w tym celu pola. Z wyjątkiem pola dotyczącego niezbędnych plików Cookies, pozostałe pola są domyślnie odznaczone. Każda dezaktywacja (odznaczenie pola) oznacza odmowę zapisywania danych plików Cookies.

Kontynuując przeglądanie witryny klikając na jakikolwiek jej element, Użytkownik zezwala na zapisywanie plików Cookies zgodnie z ustawieniami domyślnymi.

Jeśli Użytkownik wyrazi zgodę na zapisywanie plików Cookies w jego urządzeniu końcowym, Cookies zintegrowane ze stronami i treściami, które przeglądał, będą tymczasowo przechowywane w dedykowanym miejscu jego urządzenia. Będą one możliwe do odczytania tylko przez nadawcę.

Odmowa zapisywania plików Cookies, które nie są niezbędne, nie może prowadzić do ograniczeń w dostępie do witryny.

Wybory Użytkownika (zgoda lub odmowa) dotyczące plików Cookies pozostają ważne przez okres 6 miesięcy. Po upływie tego okresu, podczas kolejnej wizyty w witrynie, Użytkownik będzie musiał dokonać wyboru ponownie.

W każdej chwili Użytkownik może wycofać zgodę lub zmienić wybory dotyczące plików Cookies, klikając na link "Zarządzanie cookies", który jest dostępny na wszystkich stronach witryny.

Aby wyłączyć pliki Cookies poprzez przeglądarkę, należy postępować zgodnie z instrukcjami znajdującymi się zazwyczaj w menu "Pomoc", "Narzędzia" lub "Edycja" przeglądarki. Należy pamiętać, że wyłączenie plików Cookies lub całej ich kategorii nie powoduje ich usunięcia z przeglądarki Użytkownika. Poniżej przedstawiono sposoby zarządzania plikami Cookies w najpopularniejszych systemach:

Safari:

<https://support.apple.com/guide/safari/manage-cookies-sfri11471/mac>

Microsoft:

<https://support.microsoft.com/en-us/windows/delete-and-manage-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d>

Google:

<https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=en&co=GENIE.Platform%3DAndroid>

Firefox:

<https://support.mozilla.org/pl/kb/elementy-sledzace-zewnetrznych-witryn>

Uwaga:

Decyzja Użytkownika o akceptacji lub odrzuceniu plików Cookies jest sama w sobie oparta na jednym lub kilku takich plikach. Usunięcie Cookies związanych z witryną spowoduje usunięcie wyboru dokonanego przez Użytkownika i widocznego dla Nas oraz wywoła konieczność powtórzenia tego wyboru przy następnej wizycie w witrynie. Będzie to także konieczne w przypadku korzystania z innych przeglądarek lub innych urządzeń, takich jak tablet czy smartfon.

13. Bezpieczeństwo danych osobowych

W zakresie bezpieczeństwa danych osobowych wprowadzono odpowiednie środki techniczne i organizacyjne chroniące przed przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przetwarzanych w eBOK, a także przed wszystkimi innymi bezprawnymi formami przetwarzania danych.

14. Zmiany Polityki Prywatności

Administratorzy zastrzegają sobie prawo do wprowadzania zmian w Polityce Prywatności. O wszelkich zmianach Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez komunikaty w eBOK lub drogą elektroniczną.