

**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS PANASZKEZELÉssel, KÖZÉRDEKŰ
BEJELENTÉssel ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSRŐL**

A *Nyírtávhő Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft.* (a továbbiakban: Társaság) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja Önt, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

név: Nyírtávhő Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft.

székhely: 4400 Nyíregyháza, Népkert u. 12.

postacím: 4402 Nyíregyháza, Pf.: 4.

honlap: <https://www.nyirtavho.hu/>

központi e-mail cím: nyirtavho@nyirtavho.hu

központi telefonszám: +36 (42) 314-326

vezető tisztségviselő: Joó László ügyvezető

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK (NEVE ÉS) ELÉRHETŐSÉGE:

L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági Szolgáltatások Zrt.

e-mail cím: adatvedelem@nyirtavho.hu, molnar.gabor@ltender.hu

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentések módját kibővítette a NYÍRVV Nyíregyházi Városüzemeltető és Vagyonkezelő Nonprofit Kft. által üzemeltetett Nyíregyháza Applikáción keresztüli panaszbejelentésekkel. Az applikáción keresztül beküldött panaszokkal összefüggésben Társaságunk az Adatkezelő, a NYÍRVV Nyíregyházi Városüzemeltető és Vagyonkezelő Nonprofit Kft. kizárólag adatfeldolgozóként vesz részt a folyamatban.

A panaszbejelentéshez az alábbi adatok megadása szükséges:

- név
- fogyasztói azonosító
- tárgy évi számla sorszáma
- lakcím
- telefonszám
- panasz/közérdekű bejelentéssel kapcsolatos információk

A bejelentett panaszokat, közérdekű bejelentéseket a Társaság minden esetben megvizsgálja, kivizsgálja.

A panaszbejelentéssel, panaszkezeléssel összefüggő egyéb kérdésekben a Társaság Panaszkezelési szabályzata az irányadó.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Panaszok, közérdekű bejelentések nyilvántartása, kezelése, kivizsgálása, érintett fél részére válasz küldése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) c)-t miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség

teljesítéséhez szükséges a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A §. alapján (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

Név, fogyasztói azonosító, tárgy évi számla sorszáma, lakcím, telefonszám*, panasz/közérdekű bejelentéssel kapcsolatos információk, bejelentéshez csatolt képek*.

A *-al megjelölt adatok megadása nem kötelező.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

A Társaság az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be:

NYÍRVV Nyíregyházi Városüzemeltető és Vagyongazdálkodó Nonprofit Kft. (székhely: 4400 Nyíregyháza, Tüzér u. 2-4.)

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: Nyíregyháza Applikáció üzemeltetése, beérkező panaszok fogadása.

EXAGENT GROUP Kft. (székhely: 4400 Nyíregyháza, Kengyel utca 4. A. ép.)

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: Az applikáció fejlesztése, frissítése, karbantartása és a felmerülő hibák javítása.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a Társaságot, úgy a Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A panasz megválaszolásától számított 3 év a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7) bekezdés szerint.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

A Társaság gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A Társaság törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőhöz címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségen. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslással élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először Társaságunkkal vegye fel a kapcsolatot!