

## Nr.13.

### ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEKRŐL

A **NYÍRTÁVHŐ Nyiregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: **Társaság** vagy **Adatkezelő**) 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, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről.** A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

#### AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő megnevezése:	NYÍRTÁVHŐ Nyiregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Adatkezelő rövidített neve:	NYÍRTÁVHŐ KFT.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	15-09-061685
Adatkezelő székhelye:	4400 Nyiregyháza, Népkert u. 12.
Adatkezelő e-elérhetősége:	nyirtavho@nyirtavho.hu
Adatkezelő képviselőjére jogosult	Joó László ügyvezető
Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:	L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági Szolgáltatások Zrt.

Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének e-elérhetősége: [adatvedelem@nyirtavho.hu](mailto:adatvedelem@nyirtavho.hu)

## Tartalom

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEKRŐL.....	1
SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL ÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	1
SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATBAN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS .....	4
HÁTRALÉKKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	5
PANASZKEZELÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS .....	7
ÜGYFÉLSZOLGÁLTATI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	8
TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLTATHOZ KAPCSOLÓDÓ HANGRÖGZÍTÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS 10	

### SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL ÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

#### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A táv hőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése.

#### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

## Nr.13.

### KEZELT ADATOK KÖRE:

szervződés a megkötéséhez szükséges adatok (közüzemi szervződés, távhőrendszer fejlesztésére kötött szervződés):

- a természetes személy azonosításához szükséges adatok,
- a felhasználási helyre,
- a számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok.

a közszolgáltatási szervződés teljesítéséhez szükséges adatok:

- a felhasználó ügyfélazonosító-száma, bankszámlaszáma;
- a felhasználási hely azonosítója;
- a méréshez, leolvasáshoz, számlázáshoz szükséges adatokat: a felhasználási hely szerinti fogyasztási adatok, a felhasználó neve, értesítési címe;
- nem természetes személy felhasználó képviselőjének neve és adatai (lakcíme, anyja neve);
- a számlafogadó neve levelezési címe, e-mail címe, ügyfélazonosító-száma;
- minden egyéb olyan adatot, amely a szervződéses jogviszony fennállta alatt a szervződés teljesítéséhez szükséges.

kapcsolattartást célzó adatok:

- telefonszám,
- e-mail cím.

### ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szervződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)** által biztosított saját rendszerében kezeli. A rendszer üzemeltetője, fejlesztője a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)**, az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

Az *Adatkezelő* könyvvizsgálatát az **OZ-Audit Könyvszakértő Gazdasági Tanácsadó Kft. (Székhely: 4400 Nyíregyháza, Mártírok tere 9. 7 em.)**, mint adatfeldolgozó végzi.

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

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

### A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A szervződésben szereplő személyes adatokat az *Adatkezelő* a szolgáltatási szervződés megszűnését követő 8 évig tárolja a *számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* értelmében. Amennyiben jogi eljárásra kerül sor a polgári jogi igény elévüléséig.

A kapcsolattartást célzó adatokat az érintett törlési kérelméig, de maximum a szervződéses jogviszonya fennállásáig kezeli az *Adatkezelő*.

### AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

### AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* a szolgáltatási tevékenységének ellátása során elsődlegesen a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII.

## Nr.13.

törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet előírásait köteles betartani.

Az **Adatkezelőre** közfeladatot ellátó szervként vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy az **Adatkezelőhöz** érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban az **Adatkezelő** az iratkezelési szabályzata és az annak mellékletét képező irattári terv előírásai szerint köteles tárolni. Így előfordulhat, hogy a felhasználó érintettként olyan adatokat küld meg az **Adatkezelő** számára, amely az adatkezelés szempontjából irreleváns vagy túlzott, ám az **Adatkezelő** azt jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles mégis kezelni. Az **Adatkezelő** ezért kéri a felhasználókat, hogy tartsák be az adattakarékosság és a célhoz kötöttség adatvédelmi elveit, és csak olyan mennyiségű információt küldjenek meg az **Adatkezelő** számára, amely az adott ügy szempontjából mindenképpen releváns. Máskülönben az **Adatkezelő** az érintett által megküldve, de törvényi kötelezettségét teljesítve köteles kezelni ezeket az adatokat.

A távhőszolgáltatási szerződés megkötéséhez az adatokat a közös képviselő szolgáltatja, a lakáslista és a légköbméter megadásával. A hőszolgáltatási szerződés a társasházzal kerül megkötésre a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján.

A fogyasztóval a melegvíz szolgáltatásával kapcsolatos köt a társaság szerződést.

Az **Adatkezelő** a távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése során közszolgáltatóként különösen az alábbi tevékenységek során végez adatkezelési műveleteket:

- szerződés megkötése, módosítása, változás bejelentők kezelése, figyelemmel kísérése,
- hibabejelentés kezelése, hibaelhárítás
- mérőóra állás rögzítése
- díjfizetés, számlázás

A távhőrendszer fejlesztése (csatlakozási, bővítési igény) körében kötendő szerződésre és a közszolgáltatási szerződéses jogviszonyra, felhasználói díjfizetésre vonatkozó részletes szabályokat az **Adatkezelő** Üzletszabályzata tartalmazza, melyet a szolgáltató köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzat az ügyfélszolgálati irodában és a <https://nyirtavho.hu/dokumentumtar> honlapon is elérhető.

A személyes adatokat tartalmazó dokumentumokhoz csak a munkakörüknél fogva arra jogosult munkavállalók férhetnek hozzá.

### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

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

**SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATBAN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS**

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

Távhőszolgáltatás nyújtásával összefüggésben számlák kiállítása, megőrzése, pénzügyi, könyvviteli folyamatok teljesítése.

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Vonatkozó tagállami szabályozás: a számlán rögzített adatok tekintetében *a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.) 165.§, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §-a, az egyéb számviteli bizonylatok tekintetében a Sztv. 169. § (2) bekezdése*)

**KEZELT ADATOK KÖRE:**

Lakossági fogyasztók esetén a fogyasztó neve, fogyasztási hely, szolgáltatási szerződés szerinti díjak.

**ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:**

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)** által biztosított saját rendszerében kezeli. A rendszer üzemeltetője, fejlesztője a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)**, az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

A számlák nyomtatását az **EPDP Nyomtatási Központ Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)** mint az *Adatkezelő* adatfeldolgozója végzi.

A számlák fogyasztóhoz való eljuttatását a levél útján a **Magyar Posta Zrt. (1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.)**, valamint a **Díjnet Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)** E-számlák formájában juttatja el a fogyasztókhoz, mint az *Adatkezelő* adatfeldolgozója.

Az *Adatkezelő* könyvvizsgálatát az **OZ-Audit Könyvszakértő Gazdasági Tanácsadó Kft. (Székhely: 4400 Nyíregyháza, Mártírok tere 9. 7 em.)**, mint adatfeldolgozó végzi.

A vízmérő óra állások és a költségmegosztók adatainak tárolását, elszámoló lapok készítését a **Techem Magyarország Kft. 1134 Budapest, Váci út 45., A épület 7. emelet.)** mint az *Adatkezelő* adatfeldolgozója végzi.

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

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

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A közszolgáltatási szerződés megszűnését követően az utolsó számla kiállításától számított 8 évig tárolja a személyes adatokat az *Adatkezelő a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* alapján. Amennyiben jogi eljárásra kerül sor a polgári jogi igény elévüléséig.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

*NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Táv hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*<sup>4</sup>

## Nr.13.

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik, az **Adatkezelő** a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről felhasználási helyenként számlát állít ki.

Az **Adatkezelő** által kezelt számlák a személyes adatok tekintetében – a magánszemélyek és az egyéni vállalkozók esetén - az *általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §* szerinti kötelező elemeket tartalmazzák: a fogyasztó neve, címe, adóazonosító jele/adószáma és bankszámla száma szolgáltatási szerződés szerinti díjak.

A távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a **Társaság** számlát állít ki. A számlakészítéshez szükséges adatállományt, vízmérő óra állások a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** által biztosított zárt rendszerben. Megbízási szerződés alapján az **EPDP Nyomtatási Központ Zrt.**-nek védett hálózaton (SFTP szerveren) keresztül kerül elküldésre. A nyomda a kinyomtatott számlákat a levelezési címre kérés esetén a **Magyar Posta Zrt** „ORK” rendszeren keresztül továbbítja a fogyasztóknak.

Azok a fogyasztók, akik regisztráltak a Díjnet rendszerébe, azok számlái elküldésre kerül a - **Díjnet Zrt.** részére elektronikusan (elektronikus számla).

Valamint a Társaság a fent leírtakon kívül még a saját munkavállalóin, díjbehajtó kollégáink keresztül juttatják el az aktuális számlát a fogyasztók postaládájába. A számlák adattartalma a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül felvételre.

A vízmérők és a költségmegosztók kiolvasása adatgyűjtőkön keresztül kerül továbbításra elektronikusan a Techem Kft. zárt rendszerébe. A kiolvasott adatokat a Techem Kft. szintén zárt rendszeren keresztül megküldi a Nyírtávó Kft-nek, amely a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** által biztosított zárt rendszerbe kerül rögzítésre. A költségmegosztók elszámolásakor a **Techem Magyarország Kft.** elszámoló lapot küld a társaságnak postai úton. Egyeztetést követően kerül kiállításra az elszámoló számla. A vízmérők hitelesítési cseréjét a Társaság saját munkavállalói végzik.

### AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

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

## HÁTRALÉKKEZELÉSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A közszolgáltatási tevékenység területén az ügyfél adatok kezelése hátralékkezelés céljából.

### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

### KEZELT ADATOK KÖRE:

*NYÍRTÁVHŐ Nyiregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*5

## Nr.13.

az ügyfél közszolgáltatási szerződésben és a lakosági fogyasztókról rögzített adatai, kapcsolattartást célzó adatok, hátraléokra vonatkozó adatok

### **ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:**

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)** által biztosított saját rendszerében kezeli. A rendszer üzemeltetője, fejlesztője a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)**, az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

Az *Adatkezelő* könyvvizsgálatát az **OZ-Audit Könyvszakértő Gazdasági Tanácsadó Kft. (Székhely: 4400 Nyíregyháza, Mártírok tere 9. 7 em.)**, mint adatfeldolgozó végzi.

Az *Adatkezelő* által kezelt adatok elektronikusan a **SZOLEX** rendszerben kerülnek rögzítésre, a rendszer üzemeltetője a **SZOLEX Kft.** Az *Adatkezelő* informatikai szolgáltatója a **SZOLEX Kft. 4400 Nyíregyháza, Dózsa György u. 47.**, aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

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

Az *Adatkezelő* a fizetési meghagyásos eljárás lefolytatása során az ügyfél adatait a **MOKK** elektronikus rendszerén keresztül az eljáró közjegyzőnek továbbítja, illetve peres eljárás indítása esetén a megbízott ügyvédnek.

- Dr. Mikula Mónika ügyvéd (4400 Nyíregyháza, Zrínyi I. u. 9.)
- Dr. Serfőző Andrea ügyvéd (4400 Nyíregyháza, Zrínyi I. u. 9.)
- Dr. Weisz Éva ügyvéd továbbítja (4400 Nyíregyháza, Epreskert u. 15.)

Az *Adatkezelő* felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A hátralék megfizetéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig, amennyiben a szolgáltatási szerződés a hátralék megfizetését követően is fennáll úgy a szerződés megszűnését követő 8 évig kezeli az *Adatkezelő* a személyes adatokat.

### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Amennyiben a felhasználó a távhőszolgáltatási szerződésből fakadó díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az *Adatkezelő* hátralékkezelési tevékenysége körében kezeli a hátralékos ügyfelek adatait.

Az *Adatkezelő* az Üzletszabályzatban rögzítetteknek megfelelően amennyiben hátralék képződik felszólító levélben értesíti a felhasználókat. Ebben az esetben a hátralék befizetése megtörténhet a felszólító levélhez mellékelte csekken, banki átutalással vagy személyesen az ügyfélszolgálati irodában (Nyíregyháza, Vay Á. krt. 4-6. I. em. 106. sz. alatt.).

A hátralékkal rendelkező felhasználói helyeket az *Adatkezelő* díjbehajtó munkatársai keresik fel. A díjbehajtási munkatársal lehetőség van a hátralék befizetésére, valamint adósság rendezési lehetőségeket ajánlanak fel a hátralékos ügyfelek részére.

## Nr.13.

Ahol a hátralékot nem egyenlítik ki, vagy a részlet, illetve tárgyhavi befizetéseket nem teljesítik, ott melegvízszolgáltatás szüneteltetése és jogi eljárás indul. A fizetési meghagyásos eljárás lebonyolítása a Magyar Országos Közjegyzői Kamara elektronikus rendszerén keresztül történik. Az ügyfél adatait az *Adatkezelő* peres eljárás indítása esetén a megbízott egyéni ügyvédeknek továbbítja.

A hátralékkezelés/behajtás részletes szabályait, folyamatát az *Adatkezelő* Üzletszabályzata tartalmazza.

Az Üzletszabályzat az ügyfélszolgálati irodában és a <https://nyirtavho.hu/dokumentumtar> honlapon is elérhető.

### AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

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

## PANASZKEZELÉSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

fogyasztói panaszok felvétele, a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszügyek kezelése, közérdekű bejelentések kezelése

### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

*(Vonatkozó tagállami szabályozás: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7), 17/B §.)*

### KEZELT ADATOK KÖRE:

Panaszt, hiba bejelentést közérdekű bejelentést tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz, hiba bejelentés tárgya, közérdekű bejelentés leírása. Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

### ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)** által biztosított saját rendszerében kezeli. A rendszer üzemeltetője, fejlesztője a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)**, az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

*NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Táv hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*

## Nr.13.

Az *Adatkezelő* által kezelt adatok elektronikusan a SZOLEX rendszerben kerülnek rögzítésre, a rendszer üzemeltetője a **SZOLEX Kft.** Az *Adatkezelő* informatikai szolgáltatója a **SZOLEX Kft .4400 Nyiregyháza, Dózsa György u. 47.,** aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

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

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

### A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az *Adatkezelő* a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése* értelmében. Amennyiben jogi eljárásra kerül sor a polgári jogi igény elévüléséig.

### AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

### AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* minden panaszt, illetve közérdekű bejelentést nyilvántartásba vesz.

Az *Adatkezelő* a panaszkezelése során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el. A panaszkezelés részletes szabályait az *Adatkezelő* Panaszkezelési Szabályzata, tartalmazza, mely az ügyfélszolgálati irodában és a <https://nyirtavho.hu/dokumentumtar> honlapon is elérhető.

Érintetteknek lehetőségük van a hibabejelentését/panaszát az éjjel -nappal működő hiba bejelentő vonalon is megtenni.

### AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

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

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal, a felhasználók tájékoztatása és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézése

### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.



## Nr.13.

### **KEZELT ADATOK KÖRE:**

az ügyfélszolgálati ügyintézés során az ügyfél vagy tájékoztatást kérő fél által megadott adatok.

### **ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:**

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)** által biztosított saját rendszerében kezeli. A rendszer üzemeltetője, fejlesztője a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)**, az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

Az *Adatkezelő* által kezelt adatok elektronikusan a **SZOLEX** rendszerben kerülnek rögzítésre, a rendszer üzemeltetője a **SZOLEX Kft.** Az *Adatkezelő* informatikai szolgáltatója a **SZOLEX Kft. 4400 Nyíregyháza, Dózsa György u. 47.**, aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

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

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

### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

cél eléréséig (az ügyintézés tárgyától függően, az adott ügytípusra irányadó tárolási időtartam) Amennyiben jogi eljárásra kerül sor a polgári jogi igény elévüléséig.

### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az *Adatkezelő* felhasználóinak tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálati és hibabejelentő helyeket, valamint telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenységet az *Adatkezelő* saját alkalmazottjai látják el.

Az ügyfélszolgálati ügyintézés során a kezelt adatok körét, az adatkezelés folyamatát az intézendő ügy típusa határozza meg. Az ügyfélszolgálati tevékenységről az intézhető ügyek köréről részletesen az Üzletszabályzat rendelkezik, amely az ügyfélszolgálati irodában és a <https://nyirtavho.hu/dokumentumtar> honlapon is elérhető.

### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

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

**TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ KAPCSOLÓDÓ HANGRÖGZÍTÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS**

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

A közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő ügyek kezelése, beérkező panaszok, kérelmek tartalmának pontos rögzítése.

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

*(Vonatközi tagállami szabályozás: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapozza meg.)*

**KEZELT ADATOK KÖRE:**

telefonbeszélgetésben résztvevő felek (érintettek) hangja, illetve az ügyintézés során az érintettek által megadott személyes adatok; hívás azonosítószáma, hívás kezdete és vége.

**ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:**

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)** által biztosított saját rendszerében kezeli. A rendszer üzemeltetője, fejlesztője a **MAGABIT Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Számadó utca 1.)**, az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

Az *Adatkezelő* által kezelt adatok elektronikusan a SZOLEX rendszerben kerülnek rögzítésre, a rendszer üzemeltetője a **SZOLEX Kft.** Az *Adatkezelő* informatikai szolgáltatója a **SZOLEX Kft. 4400 Nyíregyháza, Dózsa György u. 47.,** aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

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

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

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

Az *Adatkezelő* a panaszról felvett hangfelvételt öt évig őrzi meg a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése* alapján.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az *Adatkezelő* az ügyfélszolgálatba beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel útján rögzíti.

Az *Adatkezelő* a telefonon érkező megkereséseket egyedi azonosítószámmal ellátva saját elektronikus rendszerében tárolja és a keletkezésétől számított öt évig őrzi meg.

Az *Adatkezelő* jogi kötelezettségének eleget téve a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja a fogyasztó részére

*NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Táv hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*10

### Nr.13.

ügyfélszolgálatán a felvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít.

#### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

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

\*\*\*

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 **Adatkezelő** adatvédelmi tisztviselőjének címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. 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 kapcsolatban. 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 (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11), vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Nyíregyháza, 2023.06.05.

*A NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*

*NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*11