

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS HONLAP LÁTOGATÓK RÉSZÉRE

A **NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi 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 Nyíregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Adatkezelő rövidített neve:	NYÍRTÁVHŐ KFT.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	15-09-061685
Adatkezelő székhelye:	4400 Nyíregyháza, 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

Tartalom

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS HONLAP LÁTOGATÓK RÉSZÉRE	1
KAPCSOLATFELVÉTELEL "KÜLDJÖN NEKÜNK ÜZENETET" ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS.....	1
ONLINE BEFIZETÉSSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS	3
ONLINE IDŐPONTFOGLALÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS.....	4
ONLINE MÉRŐÓRA BEJELENTÉSSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS.....	5
ONLINE HIBA BEJELENTÉSSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS.....	6
ONLINE KAPCSOLATFELVÉTEL AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATTAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS.....	8

KAPCSOLATFELVÉTELEL "KÜLDJÖN NEKÜNK ÜZENETET" ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

az **Adatkezelővel** történő kapcsolatfelvétel „Küldjön nekünk üzenetet” felületen elősegítése.

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.

KEZELT ADATOK KÖRE:

érintett neve, e-mail címe, telefonszáma, ügyfél azonosító, számlasorszám, üzenet tárgyának, érintett által csatolt egyéb dokumentumok.

Nr.16.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be: **IT-Mind Kft. (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 29-31)**, Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: honlappal kapcsolatos fejlesztési, háttér-programozási, webfejlesztési feladatok ellátása.

Az Adatkezelő szerződött internet szolgáltatója a **Giganet Internet Kft. (4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3 fsz)**.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek honlapon keresztül felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton **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:

a kapcsolatfelvételi ügy elintézéséig, amennyiben további ügyintézés szükséges az adott ügy adatkezelési határidejéig.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* saját honlapot üzemeltet a <https://www.nyirtavho.hu/> weboldalon.

Az *Adatkezelő* lehetőséget biztosít arra, hogy az által üzemeltetett honlapon keresztül a látogató üzenete küldjön ez által felvegye vele a kapcsolatot. A fő oldalon „Küldjön nekünk üzenetet” menüpont alatt az érintett neve és e-mail címe, telefonszáma, ügyfél azonosító, számlasorszám és az üzenet tárgyának, érintett által csatolt egyéb fájlok megadása után elküldheti az üzenetét. Az adatok elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha elfogadja az adatkezelési szabályokat, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.

Ez a szabály érvényes azokra az adatokra is, amelyek nem közvetlen kapcsolatfelvételre irányulnak, hanem valamilyen egyéb ügy intézésére. Abban az esetben, ha a megadott adatok alapján a megküldött információk szerint egy másik adatkezelést kell megkezdeni, úgy az *Adatkezelőn* belül az illetékességgel rendelkező ügyintézési pontra kerülnek az adatok, ahol az ott részletezettek szerint zajlik tovább az adatkezelés.

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,

*NYÍRTÁVHÓ Nyíregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*2

Nr.16.

- 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.

ONLINE BEFIZETÉssel ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

online számla befizetés elősegítése honlapon keresztül

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.

KEZELT ADATOK KÖRE:

név, e-mail cím, telefonszám, felhasználói azonosító szám, befizetendő összeg, esetleges megjegyzés.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be: **IT-Mind Kft. (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 29-31)**, Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: honlappal kapcsolatos fejlesztési, háttér-programozási, webfejlesztési feladatok ellátása.

Az Adatkezelő szerződött internet szolgáltatója a **Giganet Internet Kft. (4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3 fsz)**.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek online befizetéssel kapcsolatosan felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton **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* átadja a **OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.)** <http://befizetes.nyirtavho.hu> oldalon rögzített alábbi személyes adatait: vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím.

az adat átadásának jogalapja: **GDPR 6. cikk (1) bekezdés f)** az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

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:

A személyes adatokat az *Adatkezelő* a szolgáltatási szerződés megszűnését követő utolsó számla kiállításától számított 8 évig tárolja a *számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* értelmében.

*NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*3

Nr.16.

Amennyiben jogi eljárásra kerül sor a polgári jogi igény elévüléséig.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A fogyasztóknak lehetőségük van a Társaság weboldalán <http://befizetes.nyirtavho.hu/> keresztül aktuális vagy korábbi számláját, hátralékát gyorsan, biztonságosan és kényelmesen ki egyenlíteni. A befizetés az OTP Bank Nyrt. által biztosított SimplePay bankkártyás fizetési megoldáson, zárt banki rendszeren keresztül történik az ügyfél- és bankkártya adatainak megadásával. Folyószámla és bankkártya adatairól a Társaság nem szerez tudomást, csak a befizetés sikerességéről. Az OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.) ezen adatkezelés tekintetében adatkezelővé válik.

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.

ONLINE IDŐPONTFOGLALÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

online időpontfoglalás elősegítése honlapon keresztül

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:

név, e-mail cím, telefonszám, választott időpont, ügyfél azonosítót és számla sorszám

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be: **IT-Mind Kft. (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 29-31)**, Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: honlappal kapcsolatos fejlesztési, háttér-programozási, webfejlesztési feladatok ellátása.

Az Adatkezelő szerződött internet szolgáltatója a **Giganet Internet Kft. (4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3 fsz)**.

Az **Adatkezelő** az ügyfelek online időpontfoglalással kapcsolatosan felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton **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.

Nr.16.

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:

a kapcsolatfelvételi ügy elintézéséig, vagy az érintett törlési kérelméig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A fogyasztóknak lehetőségük van a Társaság weboldalán <https://www.nyirtavho.hu/oldal/24/idopontfoglalas> keresztül időpontot foglalniuk személyes ügyintézésükhöz az ügyfélszolgálathoz. Ehhez a Társaság weboldalán meg kell adniuk a felületen a nevüket, e-mail címüket, telefonszámukat, választott időpontot, ügyfél azonosítót és számla sorszámát. Az adatok elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha elfogadja az adatkezelési szabályokat, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.

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.

ONLINE MÉRŐÓRA BEJELENTÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

online vízmérő óra állás bejelentésének ügyintézés elősegítése

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:

online mérőállás rögzítése során kezelt személyes adatok: fogyasztó neve, fogyasztási hely, fogyasztási hely kódja, vízmérő gyári száma, óra állás, leolvasás dátuma, fogyasztó e-mail címe

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be: **IT-Mind Kft. (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 29-31)**, Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: honlappal kapcsolatos fejlesztési, háttér-programozási, webfejlesztési feladatok ellátása.

Az Adatkezelő szerződött internet szolgáltatója a **Giganet Internet Kft. (4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3 fsz).**

Nr.16.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek online mérőóra bejelentéssel kapcsolatosan felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton **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:

A személyes adatokat az *Adatkezelő* a szolgáltatási szerződés megszűnését követő 8 évig tárolja a *számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* 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:

A fogyasztóknak lehetőségük van a Társaság weboldalán <https://www.nyirtavho.hu/oldal/27/meroallas-bejelentes> keresztül az ott található űrlap kitöltésével vízmérő óra állásuk bejelentésére.

Az adatok elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha elfogadja az adatkezelési szabályokat, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.

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.

ONLINE HIBA BEJELENTÉssel ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

online hiba bejelentés ügyintézés elősegítése

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,

*NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Táv hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*6

Nr.16.

KEZELT ADATOK KÖRE:

név, e-mail cím, telefonszám, ügyfélazonosító, számla sorszáma, üzenet szövege.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be: **IT-Mind Kft. (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 29-31)**, Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: honlappal kapcsolatos fejlesztési, háttérprogramozási, webfejlesztési feladatok ellátása.

Az Adatkezelő szerződött internet szolgáltatója a **Giganet Internet Kft. (4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3 fsz)**.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek online hiba bejelentéssel kapcsolatosan felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton **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:

A személyes adatokat az *Adatkezelő* a hibaelhárítás/elhárítási munkálatok átvételéig kezeli esetleges peres ügy esetén az eljárás lezárásáig.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A fogyasztóknak lehetőségük van a Társaság weboldalán <https://www.nyirtavho.hu/oldal/25/hibabejelentes> keresztül az általuk észlelt hibák bejelentésére.

A hibát bejelentő személynek a weboldalon lehetősége van a Társasággal felvenni a kapcsolatot azonosítás nélkül. Amennyiben ezt a módot választja az Adatkezelő személyes adatot nem tárol a hiba bejelentés kapcsán.

Az adatok elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha elfogadja az adatkezelési szabályokat, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.

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,

Nr.16.

- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslással élhet.

ONLINE KAPCSOLATFELVÉTEL AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

online kapcsolat felvétel az ügyfélszolgálattal weboldalon keresztül

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:

név, e-mail cím, telefonszám, ügyfélezonosító, számla sorszáma, üzenet szövege.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be: **IT-Mind Kft. (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 29-31)**, Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: honlappal kapcsolatos fejlesztési, háttér-programozási, webfejlesztési feladatok ellátása.

Az Adatkezelő szerződött internet szolgáltatója a **Giganet Internet Kft. (4400 Nyíregyháza, Szarvas u. 1-3 fsz)**.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek online kapcsolat felvétel az ügyfélszolgálattal kapcsolatosan felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton **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 elektronikusán 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:

A fogyasztóknak lehetőségük van a Társaság weboldalán <https://www.nyirtavho.hu/oldal/10/ugyfelszolgalat> keresztül kapcsolatba lépni az ügyfélszolgálaton tevékenységet ellátó munkavállalóval.

Ehhez a Társaság weboldalán meg kell adniuk a nevüket, e-mail címüket, telefonszámukat, ügyfél azonosítót és számla sorszámát. A fogyasztóknak lehetősége van a Társaság ügyfélszolgálatával

Nr.16.

felvenni a kapcsolatot azonosítás nélkül. Amennyiben ezt a módot választja az Adatkezelő személyes adatot nem tárol az ügyfélszolgálati kapcsolatfelvétel kapcsán.

Az adatok elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha elfogadja az adatkezelési szabályokat, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.

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.

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 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 jogorvoslattal 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