

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

018.0 Teljeskörű

1) BEVEZETÉS

A Váci Távhőszolgáltatási Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság (2600 Vác Zrínyi u.9., cjsz.: 13-09-072931, továbbiakban Társaság) adatkezelőként elkötelezett az általa kezelt személyes adatok védelme iránt, kiemelt érdeke lakossági ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A Társaság minden helyzetben törekszik a személyes adatok bizalmasan kezelésére, és megtesz minden számára elérhető biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mellyel az adatok biztonságát garantálja.

Az adatkezelési folyamataink, biztonsági intézkedéseink és tájékoztatási rendszerünk az EP 2016/679 (Általános adatvédelmi rendelet – GDPR) rendeletében elvárt feltételekkel összhangban alakítottuk ki, figyelembe véve a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló hazai szabályozás rendelkezéseit és további az ágazati törvénykezésben vele szemben támasztott kötelezettségeket.

Kérem olvassa el a következő tájékoztatót, melyben a Váci Távhőszolgáltatási Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság ismerteti adatkezelési gyakorlatát:

2) ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

A KÖVETKEZŐ FOGALMAK ISMERETE SEGÍTSÉGET NYÚJT A TÁJÉKOZTATÓ ÉRTELMEZÉSÉBEN:

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül, vagy közvetve – azonosítható természetes személy;

Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez;

Tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatának kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri;

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az Adatfeldolgozóval végrehajttatja;

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

Nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;

Adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;

Adatzárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;

Adatmegsemmisítés: az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adaton végzik;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – adatok feldolgozását végzi;

Adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

3) AZ ADATKEZELÉS TÁRGYA ÉS CÉLJA

A következő felsorolásban megismerheti, hogy milyen adatokat milyen céllal kezel ügyfeleiről a Váci Távhőszolgáltatási Nonprofit Közhasznú Korlátolt felelősségű társaság:

A Társaság adatkezelése a „Célhoz kötöttség elvén” alapul, melynek értelmében a személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet. Ennek figyelembevételével gondoltuk újra információ és adatkezelési rendszerünket, szorítkozva a szükséges minimum adat gyűjtéséhez melyet a hazai jogrendben foglalt kötelezettségek és az akadálytalan és stabil szolgáltatást megkövetel.

LAKOSSÁGI ÜGYFELEINK ADATAINAK KEZELÉSÉRŐL, VALAMINT ENNEK FŐ ADATKÖREIRŐL

SZOLGÁLTATÓI SZERZŐDÉSEK

- Célja a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. tevékenységével összefüggésben kötött közszolgáltatási szerződés teljesítése, így jogszabály által előírt keretek között megbízható és minőségi szolgáltatás nyújtása. Ezen szerződéseken a következő adatokat rögzítjük:

Természetes személyekkel kötött szerződések esetében névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatok, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok rögzítjük.

Kiegészítő tevékenysége: SZÁMLÁZÁS

A Társaság szerződött ügyfelei számára havi rendszerességgel számlát állítunk ki a szolgáltatás ellenértékeként mely tartalmazza a felhasználó közvetlen személyes adatait (név, lakcím), és a fogyasztásának mértékét mely alapján kiszámításra kerül a számla végösszege.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ADATKEZELÉSE

Ügyfélszolgálatunk további adatgyűjtési tevékenységet folytat melynek elsődleges célja az ott jelentkező ügyfelek megkülönböztetése, amely szükségszerű az esetleges fogyasztói visszajelzések és panaszügyek kezeléséhez.

Ügyfélszolgálati tevékenységünk ellátása során az érintetti megkeresés a következő nyilvántartásokban kerülhet rögzítésre a megkeresés jellegétől függően:

- Pénzügyi nyilvántartás: kapcsolattartási adatok, valamint pénzügyi információk
- Telefonos panasz nyilvántartása: telefonon bejelentett panasz rögzítése és nyilvántartása

A nyilvántartások esetében a panasz körülményeinek felvételén kívül a következő személyes adatok kerülnek rögzítésre: név, lakcím, telefonszám, felhasználási hely, panaszügy nyilvántartási száma.

HÁTRALÉKKEZELÉS

A szolgáltatási szerződésben rögzített vevői vállalások be nem tartása esetén a Társaság nyilvántartást vezet a késedelmesen fizető ügyfeleiről, amelynek célja kintlévőségeinek rögzítése. valamint a meg nem fizetett követelések rögzítése annak behajtása céljából.

Ezen adatgyűjtési tevékenységünk során a következő az érintett személyéhez köthető adatok kerülnek rögzítésre: név; leánykori név; anyja neve; születési hely; születési idő; állandó lakhely; munkahely címe; telefonszám; adószám; levelezési cím; fogyasztási hely; email; elmaradás mértéke.

ÜGYFÉLNYILVÁNTARTÁS - KONAKTLISTA

Az ügyfeleink értesítésére és tájékoztatására, így szerződésünkben foglalt tevékenység hiánytalan ellátása érdekében szükségszerű egyéb kapcsolattartási adatok kontaklistában történő rögzítése. Ebben a kapcsolat felvételhez minimálisan szükséges adatokat tároljuk: név, e-mail cím és telefonszám.

TELEFONOS HANGFELVÉTELEK KEZELÉSÉRŐL

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele. Az Adatkezelő által kezelt adatkör: érintett hangja, általa megadott adatok.

Társaságunk számára a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése előírja, hogy az összes ügyfélszolgálathoz beérkező telefonhívást, szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.

Az Ön hívásának beazonosítása érdekében egy kódot használunk, mely az Ön telefonszámából és a hívás fogadásának időpontjából tevődik össze, ezért kérjük, ha lehetősége engedi a hívószám kijelzésével keresse fel ügyfélszolgálatunkat. A hívásazonosítóról ügyfélszolgálati munkatársunknál érdeklődhet.

KAMERÁVAL FOLYTATOTT VAGYONVÉDELMI MEGFIGYELÉS

Társaságunk értékvédelmi célból a telephelyein kamerával történő megfigyelést folytat az idevonatkozó hatályos törvény - a 2005. évi CXXXIII. törvény, amely a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól rendelkezik - előírásaival, és egyéb ágazati jogszabályokban foglalt korlátozások figyelembevételével. Ennek elsősorú indoka a korábban már több esetben lopás - rablás útján megtörtént károkozások megelőzése, valamint az esetleges jövőbeli bűnesetek könnyebb felderítése. A felvételeken rögzítésre kerül az érintett képfelvételeken látszódo arcképmása, testalkata, gesztusai és egyéb a személyiségére közvetlen, vagy közvetett mód utaló adatok.

Megfigyelési tevékenységünket érdekmérlegelési teszt elvégzésével támasztjuk alá, melyben meghatározzuk a társaság jogos érdekét. További információkért keresse központi ügyfélszolgálatunkat!

AZ ADATKEZELÉST ALÁTÁMASZTÓ JOGALAP ÉS A TEVÉKENYSÉG IDŐTARTAMA

SZOLGÁLTATÓI SZERZŐDÉSEK

A szerződés megkötésére és az arról szóló tájékoztatási kötelezettségek betartására a 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról, valamint a 1996. évi LXXXI. törvény kötelez minket, az adatkezelés jogalapja pedig az általános adatvédelmi rendelet 6. cikkének (1) bekezdésének b) pontja jogosít fel, miszerint a szerződésben foglalt kötelezettség teljesítéséhez szükséges az adatkezelés.

Az adatkezelés szükséges időtartamáról a 2005. évi XVIII. törvény rendelkezik, mely szerint az adatok megőrzésének szükséges időtartama 5 éves elévülési időben határozható meg.

SZÁMLÁZÁS

Számlázáshoz köthető adatkezelésünkről a 2000. évi C törvény a számvitelről rendelkezik, melynek értelmében az adatkezelés jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikkének (1) bekezdésének c) pontja, ami kimondja, hogy az adatkezelésre törvényi megfelelés betartása értelmében van szükség és a meghatározott tárolási idő 8 év.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ADATKEZELÉSE

Ügyfélszolgálati adatrögzítésünket az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről írja elő és szabályozza melynek értelmében a szükséges tárolási idő a bejelentéstől számított 5 évben meghatározott és jogalapjául a GDPR 6. cikkének (1) bekezdésének c) pontja szolgál, ami kimondja, hogy az adatkezelésre törvényi megfelelés betartása értelmében van szükség.

HÁTRALÉKKEZELÉS

A szolgáltatói szerződésben foglalt szolgáltatói feladatkörünk teljesítésének ellenértékét a szerződő fél az ott megszabott körülmények közt kell teljesítse, amennyiben ez nem történik meg történik a hátralékkal bírók rögzítése a későbbi követelésbehajtás megkezdése céljából. Ennek értelmében az adatgyűjtésünk az adatkezelés jogalapja pedig az általános adatvédelmi rendelet 6. cikkének (1) bekezdésének b) pontja jogosít fel, miszerint a szerződésben foglalt kötelezettség

teljesítéséhez szükséges az adatkezelés és elévülése az adatkezelés megszűnésétől számított 5 évben határozható meg.

ÜGYFÉLNYILVÁNTARTÁS – KONAKTLISTA

A szolgáltatói szerződésben foglalt szolgáltatói feladatkörünk maradéktalan teljesítéséhez szükséges az érintettek értesítése – tájékoztatása szolgáltatásunkat érintő főbb információkról. Ennek értelmében az adatkezelés jogalapja az általános adatvédelmi rendelet 6. cikkének (1) bekezdésének b) pontja, miszerint a szerződésben foglalt kötelezettség teljesítéséhez szükséges az adatkezelés és elévülése az adatkezelés megszűnésétől számított 5 év.

TELEFONOS HANGFELVÉTELEK KEZELÉSÉRŐL

Az adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás, melyet a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése határozza meg. Az adatkezelés elektronikusan történik és a felvételek az adatrögzítéstől számított 5 évig kerülnek eltárolásra.

Az Adatkezelő a fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja a hangfelvétel meghallgatásának lehetőségét ügyfélszolgálati irodáján, illetve hangfelvételeként egy alkalommal kérés esetén másolatot biztosít.

A hangfelvételek visszahallgatásához kizárólag azon munkatársaink férhetnek hozzá, akik munkájához ez elengedhetetlenül szükséges, ennek a jogosultságát pedig az ügyfélszolgálat vezetője állapítja meg.

KAMERÁVAL FOLYTATOTT VAGYONVÉDELMI MEGFIGYELÉS

Kamerával végzett megfigyelési tevékenységünk jogalapja kettős. Míg munkavállalóink esetében a felhasznált jogalap az általános adatvédelmi rendelet 6. cikkének (1) pontjában meghatározott f) bekezdése szerinti jogos érdek, addig a megfigyelt területre belépő, a Társasághoz munkavállalóként nem köthető érintettek esetében a kamera megfigyeléséről szóló tájékoztató megismerését követő belépéssel tanúsított hallgatólagos hozzájárulás ad jogalapot, melyet a rendelet a6. cikkének (1) pontjában meghatározott a) bekezdésben rögzít.

A meghatározott tárolási idő a 2005. évi CXXXIII. törvény, amely a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól rendelkezői szerint 72 órában került meghatározásra, melytől indokolt esetben (káresemény, incidens vagy hatósági megkeresés) eltérhetünk.

ADATKEZELÉS ÉRINTETTJEIT MEGILLETŐ JOGOK

Az érintett a GDPR 13., 14., 15., 16., 17., 18., 20., 21. és 22. cikkeiben rögzítettek szerint jogosult tájékoztatást, személyes adataihoz hozzáférést, személyes adatainak helyesbítését, valamint személyes adatainak törlését (elfeledtetés), korlátozását kérni, továbbá tiltakozhat a személyes adatainak kezelése ellen:

Az érintett hozzáférési joga:

Az érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatok kezeléséről részletes információkat kérjen a Rendeletben foglaltak szerint.

A helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbítését kérjen a róla pontatlanul kezelt személyes adatok esetében. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.

A törléshez való jog ("az elfeledtetéshez való jog")

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérje, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, amennyiben ezt az adatkezelés jogalapja lehetővé teszi.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a kezelt személyes adatainak kezelését korlátozza, amennyiben ezt az adatkezelés jogalapja megengedi. Ennek további feltételeit is a Rendelet szövegében találja.

Az adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő.

Ezen jogok gyakorlásához a tájékoztató alján feltüntetett elérhetőségeinken veheti fel velünk a kapcsolatot. Kérheti továbbá az adatai törlését, amelyet a kizárólag hozzájárulás jogalapján történő adatkezelés esetén tudunk teljesíteni.

Az érintett kérésére az Általános Adatvédelmi Rendelet értelmében a kérés fogadását követő 30 napon belül kötelesek vagyunk választ adni. Ettől csak indokolt esetben térhet el.

Az érintettek jogainak részletes kifejtését megtalálja az Általános Adatvédelmi Rendeletben:

[- A rendelet szövege itt elérhető](#)

ADATTOVÁBBÍTÁS ÉS AZ ÉRINTETTI ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULTAK

A jogszabályban meghatározott nemzetbiztonsági, bűnüldözési, szabálysértési, illetve igazságszolgáltatási feladatai ellátása céljából a nemzetbiztonsági szolgálat, a rendőrség, a szabálysértési hatóság, az ügyészség és a bíróság igényelheti a Társaság által kihelyezett kamerafelvételeket.

Az érintettek személyes adatainak megismerésére jogosultak

Adatkezelési folyamataink kialakításakor törekszünk arra, hogy kizárólag azon kollégáink férjenek a kezelt személyes adatokhoz kiknek ezt munkája indokoltá teszi. Ezenfelül a következő adatfeldolgozók munkáját vesszük igénybe a szolgáltatói tevékenységünk zavartalan lebonyolítása érdekében:

KŐRÖSI TIBOR EV. INFORMATIKUS, EGYÉNI VÁLLALKOZÓ (SZOFTVERFEJLESZTÉS)

Díjszámlázó szoftver fejlesztés és támogatás

- Cím: 1188 Budapest Címer u.2/c
- Adószám: 42853578-3-43
- Nyilvántartási szám: 6529895
- Kapcsolattartó: Kőrösi Tibor
- Telefon: 06-20/955-1585
- E-mail: korosit@hotmail.com

VÁCI VÁROSFEJLESZTŐ KFT.

Könyvelés, vagyonhasznosítás céljából foglalkoztatott adatfeldolgozás és közös adatkezelés

- Cím: 2600 Vác, Köztársaság út 34.
- Cégjegyzékszám: 13 09 130719
- Web cím: www.vacholding.hu
- Telefon: 06-27/510-107

- Email: info@vacholding.hu

INITCOM KFT.

Honlap üzemeltetése és webtárhely biztosítása céljából folytatott adatfeldolgozás

- Cím: 2600 Vác, Kandó K. utca 31.
- Cégjegyzékszám: 13 09 106221
- Képviselő: Misik Gábor
- Telefon: + 36 30 200 8844
- Email: migab@initcom.hu

A TÁRSASÁGGAL FOGYASZTÓI JOGVISZONYBAN ÁLLÓ TÁRSASHÁZAK KÖZÖSKÉPVISELETE

Költségsztási és vízdíj elszámolási támogatói tevékenység céljából folytatott adatfeldolgozás és közös adatkezelés

Az érintetti adatok megismerésére csak és kizárólag azon közös képviseletnek van korlátozott hozzáférése, amelyhez az érintett lakhatása szempontjából közvetlenül tartozik.

ADATBIZTONSÁG

A Váci Távhőszolgáltatási Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság gondoskodik az adatok biztonságos tárolásáról, eleget téve az információbiztonsági szabályzataiban foglalt a technikai és gyakorlati intézkedéseknek. Kialakítja a védett adatkezeléshez szükséges eljárásokat és kontrollokat, amivel biztosíthatja, hogy a kezelt adatok védve maradjanak a bizalmasság, sértetlenség és rendelkezésre állás kritériumainak, ezzel akadályozva meg az esetleges jogosulatlan hozzáférést, megváltoztatását, megsemmisülését és külső, illetve belső adatszivárogtatást.

Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz csak és kizárólag az arra felhatalmazott munkavállalói és az adatkezelés során alkalmazott Adatfeldolgozók férhessenek hozzá, valamint lehetőségeihez mérten mindent megtesz azért, hogy illetéktelen személy ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. Ennek eredményeként a kezelt adatokat kizárólag Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett Adatfeldolgozók ismerhetik meg, harmadik, annak megismerésére nem jogosult személynek vagy szervezetnek önszántából semmilyen körülmények közt nem adja át.

Adatkezelő megtesz minden tőle telhetőt az emberi mulasztásból vagy kellően megtervezett adatkezelés hiányában történő véletlenül bekövetkezett események folytán se sérüljenek, módosuljanak, illetve semmisüljenek meg vagy váljanak nyilvánossá. A fenti kötelezettségvállalást Adatkezelő az adatkezelési tevékenységben részt vevő munkavállalói részére is egyaránt előírja.

AZ ADATKEZELŐ ELÉRHETŐSÉGEI

VÁCI TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI NONPROFIT KÖZHASZNÚ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

- Cím: 2600 Vác, Zrínyi u. 9.
- Cégjegyzékszám: 13 09 072931
- Web címe: www.vactavho.hu
- Telefonszám: 06-27-510-135
- Fax: 06-27-510-125
- E-mail: vactavho@vacholding.hu
- Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Szilágyi Botond
- Telefonszáma: 06-30-724-9306
- Email címe: adatvedelem.tavho@vacholding.hu

Személyes adatai kezelésével kapcsolatos bármely kérdéssel keressen minket bizalommal elérhetőségeink bármelyikén!

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG

Az érintettek jogaik megóvása érdekében panasszal a következő hatósághoz fordulhatnak:

NEMZETI ADATVÉDELMI ÉS INFORMÁCIÓSZABADSÁG HATÓSÁG,

- Posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5. cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
- Telefon: +36 (1) 391 1400
- Fax: +36 (1) 391 1410
- E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- URL :<https://naih.hu>

A TÁJÉKOZTATÓ MÓDOSÍTÁSA

Cégünk fenntartja a jogot jelen tájékoztató módosítására. A módosítás a továbbiakban is kizárólag a hatályos jogszabályi környezet figyelembevételével történhet, és ennek megtörténte esetén tájékoztatási kötelezettséget vállalunk kezelt adataink érintettjei felé.