

Tájékoztató az önkormányzati bérlakásokban nyújtott hőszolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelésről

Kérjük, szíveskedjen elolvasni az alábbi tájékoztatót, mely az Ön személyes adatainak kezelésére vonatkozó információkat tartalmazza.

Ki az Ön személyes adatainak kezelője?

Az Ön személyes adatainak kezelője a SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: Cg. 07-10-001064, székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1., képviselője: Szauter Ákos vezérigazgató)

A SZÉPHŐ Zrt. honlapja: www.szepho.hu, e-mail címe: ugyfelszolgalat@szepho.hu

A SZÉPHŐ Zrt. adatvédelmi tisztviselője: dr. Kóródi Balázs, a fenti postai és elektronikus levelezési címeken, továbbá az adatvedelem@szepho.hu e-mail címen, illetve a 70/385-3051-es telefonszámon érhető el.

A SZÉPHŐ Zrt. az Ön adatait a vonatkozó jogszabályok alapján kezeli, melyek a következők:

- 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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR), továbbá
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény határozza meg.

Jelen adatkezelési tájékoztató időbeli hatálya 2022. augusztus 25. napjától visszavonásig tart, mellyel egyidejűleg SZÉPHŐ Zrt. új tájékoztatót tesz közzé.

Milyen célból kezeli a SZÉPHŐ Zrt. az Ön adatait?

Az adatkezelés célja az önkormányzati bérlakásokban nyújtott hőszolgáltatási és számlázási tevékenység elvégzése, az ebből fakadó jogok gyakorlásához és a kötelezettségek teljesítéséhez szükséges az Ön személyes adatainak kezelése.

A fent meghatározott cél érdekében milyen adatokat kezel a SZÉPHŐ Zrt.?

Személyes adat	Miért van rá szükség?
díjfizető neve, lakcíme, születési ideje és helye,	A díjfizető személyének azonosításához szükséges ezek az adatok.
számlafizető neve, lakcíme	Amennyiben a díjfizető helyett más fizeti a számlát, akkor e harmadik személy nevét, lakcímét, adott esetben a számlázáshoz szükséges egyéb adatainak ismerete szükséges a számla kiállításához.
díjfizető felhasználói azonosítója	A SZÉPHŐ Zrt. által a belső információs rendszerben képzett azonosítószámhoz rendeli az

	egyéb személyes adatokat, pl. a fogyasztási adatokat, felhasználási helyet stb.
értesítési cím (amennyiben eltér a lakcímtól), e-mail cím, telefonszám	A hőszolgáltatással kapcsolatban szükséges jognyilatkozatok, tájékoztatások megtétele céljából szükséges adatok. Például, amennyiben az Ön e-mail címe nem szerepel a nyilvántartásunkban, úgy az arról érkező adatkéréseket mindaddig nem teljesíthetjük, míg meg nem győződünk arról, hogy az adott e-mailt Ön küldte. Az e-mail cím szükséges ahhoz is, hogy Ön az ügyfélportálra regisztráljon, és azon keresztül tarthassa a kapcsolatot a SZÉPHŐ Zrt.-vel. Természetesen, amennyiben nem kívánja a kapcsolattartás e formáit, úgy az e-mail cím megadása nem szükséges. A telefonszám megadása gyorsabb, hatékonyabb egyeztetést tesz lehetővé pl. olyan esetben amikor a bejelentett fogyasztás nem egyezik a SZÉPHŐ Zrt. által mért adattal. A telefonszám megadása nem szükséges, de ez esetben a gyors egyeztetés lehetősége nem áll rendelkezésre.
bankszámlaszám,	Elektronikus fizetési csatorna választása esetén a befizetés megtörténtének igazolására szolgáló adat.
bankkártyás tranzakció azonosítója, állapota, időpontja	Bankkártyával történő díjfizetés esetén (pl. Simple Pay) kezelt adatok.
az ellátott épületrész (pl. lakás) címe, helyrajzi száma, és a SZÉPHŐ Zrt. által képzett azonosítója.	A felhasználási hely azonosítása érdekében kezelt adat.
fogyasztási adatok, (melegvízmérő leolvasott értéke, leolvasás ideje)	A hőszolgáltatás teljesítésének igazolása, és a díjak számlázása érdekében szükséges adatok.
fogyasztásmérők azonosító adatai (melegvízmérő gyári száma, mérőóra típusa, mértékegysége)	A hődíjak elszámolásához szükséges az adat kezelése.
díjfizetésre vonatkozó adatok (folyószámla azonosító, egyenleg, hátralék, számlák adatai számlaszám, számla kelte, fizetési határidő, számla végösszege, fizetendő összeg)	A megtörtént befizetések és kiszámlázott tételeket, ezek egyenlegét a SZÉPHŐ Zrt. a szerződés teljesítése és az elszámolás érdekében kezeli.

Az Ügyfélportálon megvalósuló adatkezelés során az alábbi adatok kezelését végzi a SZÉPHŐ Zrt.:

Személyes adatok köre:	Miért van rá szükség?
ügyfélazonosító, név, felhasználási hely azonosító, e-mail cím, jelszó	azonosítás, díjfizetői profil létrehozása és használata

<p>folyószámla azonosító, egyenleg, hátralék, befizetésre váró számlák adatai (számlaszám, számla kelte, fizetési határidő, számla végösszege, fizetendő összeg)</p> <p>használati melegvízmérő adatai (gyári száma, mérőóra típusa, mértékegysége, leolvasott értéke, leolvasás hónapja)</p> <p>Utolsó belépés időpontja, Beadott ügyek száma, Folyamatban/Piszkozat/Lezárt/Hiánypótlás állapotú ügyek darabszáma), Utolsó beadott ügy, annak időpontja, Beadott dokumentumok (Ügy megnevezése, Állapota, Dokumentum kódja, Létrehozás dátuma, Dokumentum megtekintési lehetőség, Értesítések, ügyintézővel váltott üzenetek</p>	<p>A portálra történő belépéskor a rendszer a díjfizető szerződésére vonatkozó legfontosabb adatokat megjelenítve tájékoztatja Önt ügyei aktuális állásáról.</p>
<p>-díjfizető ügyfélazonosítója, neve -felhasználási hely azonosítója és címe, -csatolt iratokon (pl. tulajdoni lap, meghatalmazás) szereplő személyes adatok</p>	<p>Igazolás, vagy hiteles számlamásolat igényléséhez adatok változásával kapcsolatos ügy intézéshez szükségesek ezek az adatok, melyek egy részét a rendszer automatikusan megjeleníti az űrlapon, míg másokat meg kell adni az ügyintézés eredményességéhez.</p>
<p>díjfizető ügyfélazonosítója, neve -felhasználási hely azonosítója és címe, mérőóra állása, gyári száma, -csatolt iratokon (pl. óracsera jegyzőkönyv, meghatalmazás) szereplő személyes adatok</p>	<p>Óracsera, vagy mérőóraállítás bejelentéséhez szükségesek ezek az adatok, melyek egy részét a rendszer automatikusan megjeleníti az űrlapon, míg másokat meg kell adni az ügyintézés eredményességéhez.</p>
<p>-díjfizető ügyfélazonosítója, neve, születési helye, ideje, lakcíme, egyéni vállalkozó esetén a fentiekben túlmenően nyilvántartási szám, adószám, -felhasználási hely azonosítója és címe</p>	<p>Túlfizetés elszámolása iránti kérelem igénylése esetén szükségesek ezek az adatok, melyek egy részét a rendszer automatikusan megjeleníti az űrlapon, míg másokat meg kell adni az ügyintézés eredményességéhez.</p>
<p>-díjfizető neve, e-mail címe, a fizetendő számla száma, összege -tranzakciós adatok (pl. tranzakció azonosítója, állapota, időpontja)</p>	<p>A Simple Pay szolgáltatásának igénybevétele során szükséges az adatkezelés.</p>

Mi alapján jogosult a SZÉPHŐ Zrt. az Ön fenti adatainak a megjelölt célból történő kezelésére?

Az adatkezelés jogalapja a Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzatával kötött bérleti szerződésből eredő jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése. (GDPR 6. cikk 1. bekezdés b. pont).

Meddig kezeli a SZÉPHŐ Zrt. az Ön fenti adatait a megjelölt célból?

A SZÉPHŐ Zrt. a díjfizetői jogviszony megszűnését követően az abból származó igények elévüléséig terjedő idő – 5 év - lejártával törli az adatokat.

Hogyan jutott hozzá a SZÉPHŐ Zrt. az Ön adataihoz?

A természetes személyazonosítók, a felhasználási hely megjelölése, a kapcsolattartási, számlázási adatok Öntől, vagy az Önkormányzat képviselőjétől, a Székesfehérvári Városfejlesztési Közhasznú Nonprofit Kft.-től származnak.

A fogyasztási adatokat Ön vagy a Székesfehérvári Városfejlesztési Közhasznú Nonprofit Kft. bocsátja a SZÉPHŐ Zrt. rendelkezésére. Mindezek mellett a SZÉPHŐ Zrt. is végez adatgyűjtést a vízmennyiségmérők adatainak leolvasásával.

Elektronikus fizetési csatorna esetén a bankszámlaszámot a szolgáltató továbbítja a SZÉPHŐ Zrt. részére.

Ki jogosult megismerni az adatokat, illetve kinek továbbítja azokat a SZÉPHŐ Zrt.?

Az adatokat a SZÉPHŐ Zrt. azon munkavállalói ismerhetik meg, akiknek munkaköri kötelezettségük a hőszolgáltatás kapcsán felmerülő feladatok elvégzése.

A jogszabályok alapján a hatóságoknak az adójogi jogszabályok alapján az Adóhatóságnak azok kérésére továbbítanunk kell az általuk kért adatokat.

A szerződés teljesítésével összefüggő adatokat a SZÉPHŐ Zrt. továbbíthatja az Önkormányzatnak és a Székesfehérvári Városfejlesztési Közhasznú Nonprofit Kft. részére.

Az adatokat az R&R Software Fejlesztő és Tanácsadó Zrt. (székhely: 1038 Budapest, Ráby Mátyás utca 7.) által kifejlesztett vállalatirányítási rendszerben, illetve az e-Corvina Informatikai Szolgáltató Kft. (székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 64-66.) által kifejlesztett iratkezelési szoftverben, továbbá a DEXTER Kft. (7622 Pécs, Vargha Damján utca 4. földszint 1.) által fejlesztett MODULO folyamattámogató keretrendszerben kezeljük, mely adatfeldolgozók esetében előfordulhat, hogy a karbantartás, vagy fejlesztés alkalmával a SZÉPHŐ Zrt. felügyelete mellett hozzáférhetnek az adatokhoz.

Milyen intézkedéseket alkalmaz a SZÉPHŐ Zrt. az adatok védelmében?

A digitalizált adatokat a SZÉPHŐ Zrt. korlátozott hozzáférésű saját szerverén tárolja. A bizalmasság érdekében az adatokhoz való hozzáférés szabályozott felhasználói jogosultsághoz kötött, és az információs rendszer által naplózott. Az adatokról a SZÉPHŐ Zrt. rendszeresen mentéseket készít, mely biztosítja az adatok rendelkezésre állását. Az adatok és az operációs rendszer biztonságát szoftveres és hardveres védelmi eszközök biztosítják, melyeket a SZÉPHŐ Zrt. naprakészen tart és frissít.

A SZÉPHŐ Zrt. az adatok biztonságára vonatkozóan Informatikai Biztonsági Szabályzatot, az adatok jogszerű kezelésére vonatkozóan Adatvédelmi Szabályzatot, a jogsértő események bekövetkezése esetén szükséges reakálás érdekében Incidenskezelési Szabályzatot alkotott.

A fizikai adathordozókon és a papíralapon kezelt dokumentumokat a SZÉPHŐ Zrt. elektronikus beléptető, riasztó- és megfigyelő rendszerrel ellátott, illetve élőerős őrzéssel biztosított székhelyén tárolja.

Milyen jogok illetik meg Önt az adatkezeléssel kapcsolatban?

Hozzáféréshez való jog

Ön tájékoztatást kérhet arról, hogy a SZÉPHŐ Zrt. kezeli-e a személyes adatait, és ha igen, akkor Ön jogosult megkapni az alábbi információkat:

- milyen személyes adatait, milyen cél érdekében kezeli a SZÉPHŐ Zrt., és erre mi alapján jogosult,
- honnan jutott a SZÉPHŐ Zrt. az Ön adataihoz, és mikortól meddig kezeli azokat,
- a SZÉPHŐ Zrt. nevében adatfeldolgozóként más személy részt vesz-e az adatkezelés folyamatában, és ha igen, akkor ki az, mi a címe, és milyen feladatot végez az adatkezelés során
- sor került-e az Ön adatainak bárki részére történő továbbítására, és ha igen, úgy kinek a részére,
- milyen jogok illetik meg Önt az adatkezeléssel összefüggésben,
- ha adatait az Európai Gazdasági Térség (Európai Unió tagállamai, Norvégia, Lichtenstein, Izland) kívülre vagy nemzetközi szervezetnek továbbítja a SZÉPHŐ Zrt., akkor a megfelelő adatkezelés garanciáiról,
- ha az adatkezelés során automatizáltan, vagyis emberi beavatkozás nélkül születik Önre vonatkozó döntés, úgy ennek ténye, és az Önre gyakorolt hatása.

Az Ön hozzáférési joga kiterjed arra is, hogy az adatairól másolatot kapjon, melynek adminisztratív költségeit a SZÉPHŐ Zrt. jogosult érvényesíteni Önnel szemben. A másolat kiadásának korlátja, hogy az nem érintheti hátrányosan mások jogait.

Helyesbítéshez való jog

Ön bármikor kérheti a SZÉPHŐ Zrt. által kezelt személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését, amennyiben azok nem megfelelőek, pontatlanok vagy hiányosak.

Előfordulhat, hogy a helyesbítést megelőzően a SZÉPHŐ Zrt.-nek ellenőriznie kell, hogy a személyes adat valóban helyesbítésre szorul-e, mely esetben az ügy tisztázásáig a SZÉPHŐ Zrt. az adatot nem helyesbíti, hanem korlátozottan kezeli, vagyis azon a tároláson kívül más műveletet nem végez.

Törléshez való jog

Ön bármikor jogosult kérni adatainak törlését, azonban figyelembe kell venni azt, hogy a SZÉPHŐ Zrt. alapvetően akkor törli a személyes adatot, ha az adatkezelésre az eredetileg meghatározott célból nincs már szükség. A SZÉPHŐ Zrt. az adatokat akkor is törli, ha azokat jogellenesen kezelte, vagy jogszabály írja elő az adatok törlését.

Ha az adatokat a SZÉPHŐ Zrt az Ön hozzájárulása alapján kezeli, és Ön visszavonja a hozzájárulását, úgy a hozzájárulás alapján kezelt személyes adatokat a SZÉPHŐ Zrt. törli, kivéve, ha az azért nem lehetséges, mert az adatok kezelésére más okból van szükség. Ilyen ok lehet például a SZÉPHŐ Zrt.-t terhelő jogi kötelezettség teljesítése, vagy a SZÉPHŐ Zrt., illetve harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése.

Ha Ön az adatainak a törlését olyan adatkezelés vonatkozásában kérte, amelynek célja a SZÉPHŐ Zrt. közfeladatának ellátása, vagy a SZÉPHŐ Zrt., illetve harmadik fél jogos érdekének érvényesítése, akkor a SZÉPHŐ Zrt. a tiltakozáshoz való jog szabályai szerint vizsgálja a kérés megalapozottságát, és amennyiben nem merül fel olyan elsőbbséget élvező jogszerű ok, mely megalapozza a további adatkezelést, úgy a SZÉPHŐ Zrt. az adatot törli.

Fontos, hogy a SZÉPHŐ Zrt. a fentiek szerint az adatok törlésére vonatkozó feltétel bekövetkezése esetén sem nem törölhet olyan személyes adatot, amelynek kezelése jogszabályba foglalt kötelezettség vagy közérdekű feladatai ellátásához, jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez, vagy közérdekű archiválási, továbbá statisztikai célból szükséges.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön bármikor kérheti, hogy a SZÉPHŐ Zrt. korlátozza az adatkezelést, mely azt jelenti, hogy a SZÉPHŐ Zrt. a tároláson kívül más módon nem használhatja fel azokat, kivéve, ha Ön ahhoz hozzájárul, vagy az adatok felhasználása jogi igények érvényesítéséhez, védelméhez szükséges.

A korlátozásra akkor kerülhet sor, ha Ön

- vitatja, hogy a SZÉPHŐ Zrt. által kezelt adatai pontosak, és ellenőrizni kell az adatok pontosságát,
- ellenzi, hogy adatait a SZÉPHŐ Zrt. törölje, és kéri azok megőrzését, annak ellenére, hogy az adatkezelés jogellenes volt,
- igényli, hogy adatait a SZÉPHŐ Zrt. megtartsa, mert azok felhasználásával jogi igényt szeretne érvényesíteni (például pert szeretne indítani), bár az adatok kezelésére a SZÉPHŐ Zrt.-nek már nincs szüksége,
- tiltakozott az adatkezelés ellen, de vizsgálni szükséges, hogy az Ön tiltakozása megalapozott-e.

Amennyiben sor kerül a korlátozás feloldására, úgy arról a SZÉPHŐ Zrt. előzetesen tájékoztatja Önt.

Tiltakozáshoz való jog

Ön jogosult tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen, ha az adatkezelés a SZÉPHŐ Zrt. közérdekű feladata végrehajtásához, illetve a SZÉPHŐ Zrt. vagy harmadik fél jogos érdekében szükséges. Ha nincs olyan kényszerítő erejű jogos ok az adatok kezelésére, amely elsőbbséget élvezne az Ön igényével szemben, akkor a tiltakozás eredményeképpen a SZÉPHŐ Zrt. az adatokat törli.

Más esetben - pl. ha a SZÉPHŐ Zrt. az adatokat hozzájárulás alapján, vagy szerződés teljesítése, vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli – úgy a SZÉPHŐ Zrt. a tiltakozási jog gyakorlását törlési kérelemként kezeli, és az arra vonatkozó szabályok szerint bírálja el.

Automatizált döntéshozatalhoz kapcsolódó jogok

Amennyiben egy automatikus gépi folyamat úgy eredményez döntést Önre nézve, hogy abban semmilyen módon nincs emberi közreműködés, úgy Önnek joga van arra, hogy e döntés ne terjedjen ki Önre.

Ha döntéshozatal az Ön hozzájárulásán alapul, vagy arra szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében kerül sor, úgy Ön kérheti, hogy ügyintézőnk vizsgálja felül a döntést. Például abban az esetben, ha Ön igénybe kívánja venni az ügyfélportált, ám annak regisztrációs mechanizmusa elutasítja az Ön regisztrációját, annak ellenére, hogy helyesen adta meg az adatait, úgy kérheti e döntés felülvizsgálatát és a regisztráció jóváhagyását.

Adathordozhatósághoz való jog

Ön kérheti, hogy az Ön által a SZÉPHŐ Zrt.-nek hozzájárulás alapján, vagy az Ön által kötött szerződés teljesítése érdekében megadott, és a SZÉPHŐ Zrt. információs rendszerében elektronikusan kezelt személyes adatokat a SZÉPHŐ Zrt. kiadja elektronikus formátumban az Ön számára úgy, hogy azt másik adatkezelőnek továbbíthassa.

A SZÉPHŐ Zrt az adatokat csak az információs rendszere által támogatott fájlformátumban adja át, vagy az Ön kérésére továbbítja közvetlenül egy másik adatkezelőnek.

A közvetlen adattovábbításra akkor kerülhet sor, ha az nem sérti, vagy veszélyezteti az adatok biztonságát.

Hogyan gyakorolhatja az Önt megillető jogokat?

Ön a jogainak [hozzájárulás visszavonása, hozzáférés (tájékoztatás), helyesbítés, korlátozás (zárolás), törlés, tiltakozás illetve adatainak hordozása) gyakorlására vonatkozó igényét, kérelmét bármikor bejelentheti a SZÉPHŐ Zrt. alábbi elérhetőségein:

- levélben: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 1.
- e-mail-ben: az ugyfelszolgalat@szepho.hu e-mail címen,
- telefonon: a 22/541-300 számon,
- személyesen: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 1. szám alatti ügyfélszolgálaton.

A SZÉPHŐ Zrt. az Ön kérelmére a válaszát indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül megadja. Ha a kérelem teljesítése alapos okkal nem lehetséges e határidőn belül, akkor a SZÉPHŐ Zrt. az Ön értesítése mellett jogosult meghosszabbítani 2 hónappal ezt a határidőt.

Ha a SZÉPHŐ Zrt. nem tudja teljesíteni az Ön kérelmét, akkor ennek okairól tájékoztatja Önt a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül.

Milyen jogorvoslati lehetőségei vannak?

Ha Ön sérelmesnek tartja a SZÉPHŐ Zrt. eljárását az Ön személyes adatainak kezelésével kapcsolatban, akkor célszerű panaszával elsősorban a SZÉPHŐ Zrt.-hez fordulni az adatvedelem@szepho.hu e-mail címen. A panaszát a SZÉPHŐ Zrt. adatvédelmi tisztviselő bevonásával megvizsgálja, és mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszban foglaltakat orvosolja.

Ha a fentiek ellenére a sérelmei továbbra is fennállnak, vagy panaszát hivatalosan, közvetlenül hatóság előtt szeretné megtenni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

A fentiekén túlmenően Ön adatainak védelme érdekében bírósághoz is fordulhat, mely esetben a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszéknél is benyújthatja keresetét.

Kelt Székesfehérváron, 2022. augusztus 25.

SZÉPHŐ Zrt.