

Tájékoztató távhődíj és egyéb követelések behajtásához kapcsolódó adatkezelésről

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

Előzetesen felhívjuk figyelmét arra, hogy az ebben a tájékoztatóban foglalt adatkezelés ellen Önnek joga van tiltakozni!

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: info@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 2021. február 15. napjától visszavonásig tart, mellyel egyidejűleg SZÉPHŐ Zrt. új tájékoztatót tesz közzé.

Milyen célból kezeli a SZÉPHŐ Zrt. az Ön adatait?

Amennyiben a távhődíjtartozás eléri az Üzletszabályzatban meghatározott mértéket, vagy a díjfizetői/felhasználói jogviszony megszűnését követően tartozás marad fenn, úgy az adatok kezelése szükséges ahhoz, hogy a SZÉPHŐ Zrt követelésének – akár bírósági előtti, vagy végrehajtási eljárásban – érvényt szerezzen.

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

Az Ön, mint hátralékkal rendelkező díjfizető (ingatlantulajdonos, bérlő használó) nevét, lakcímét, születési idejét és helyét, anyja nevét, nem természetes személyek vonatkozásában a képviselőre jogosult nevét, mindkét esetben a fogyasztási hely helyére, a fogyasztásra, a számlázásra és díjfizetésre, valamint a fennálló tartozásra vonatkozó adatokat

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

Az adatkezelés jogalapja a SZÉPHŐ Zrt. jogos érdeke (GDPR 6. cikk 1. bekezdés f. pont), melyet érdekmérlegelési tesztjében a következőképpen azonosított:

A szolgáltatás díjait a szolgáltató utólag számlázza, jellemzően 40-60 nappal telik el a szolgáltatás és annak ellenértéke megfizetése között, amennyiben a díjfizetők jelentős számban, még ezen túl is számottevő késedelembe esnek, úgy az veszélyeztetheti, vagy jelentős külső finanszírozási igénnyel teheti terhesebbé a Társaság működését. Gazdálkodó szervezeti minőségében a SZÉPHŐ Zrt. egyértelműen azonosítható érdeke az, hogy az általa nyújtott szolgáltatásért járó díjat megkapja, és ennek érdekében akár jogi lépéseket tegyen, vagy követeléskezelő szervezetet vonjon be a behajtásba. Ezen túlmenően, mivel a SZÉPHŐ Zrt. köztulajdonban álló gazdasági társaság, mely az általa végzett közszolgáltatásért felelősséget vállalt, e minőségében köteles gondoskodni arról, hogy a határidőket betartó díjfizetőknek nyújtott szolgáltatás minőségét, fenntarthatóságát azáltal is garantálja, hogy a lehetőségeihez mérten a finanszírozandó hátralékot alacsonyan tartja, illetve lehetőség szerint csökkenti. Ezen érdekeket összevetve az érintett hátralékos díjfizető magánszférájának védelméhez való jogával, szükséges és arányos lépésnek tekinthető a jogi igények érvényesítése érdekében történő adatkezelés. A követeléskezelési metódus azonban tartalmaz olyan lehetőségeket, melyek az érintettek által igénybe vehetők, és a behajtási eljárással okozott kellemetlenségek elkerülhetők.

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

A SZÉPHŐ Zrt. e célból és jogalapon a személyes adatokat a hátralék kiegyenlítéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi (eljárásjogi és anyagi jogi) igények elévüléséig – 5 évig - kezeli, de a jogos érdek megszűnésével (pl. a tartozás kiegyenlítése esetén) késedelem nélkül törli.

Hogyan jutott hozzá a SZÉPHŐ Zrt. az Ön adataihoz?

A természetes személyazonosítók, a felhasználási hely megjelölése Öntől származnak.

Egyebekben az adatokat a közhiteles állami nyilvántartásokból (ingatlan-nyilvántartás, személyi adat- és lakcímnnyilvántartás) is beszerezheti a SZÉPHŐ Zrt. abban az esetben, ha a behajtási eljárás érdekében szükséges (pl. ha az adós, vagy adóstárs elköltözött, úgy az új lakcím megszerzése érdekében a lakcímnnyilvántartót is megkeresheti a SZÉPHŐ Zrt.)

A fogyasztási adatokat Ön (pl. amennyiben a vízfogyasztást papíralapon jelenti be), vagy a lakóközösség megbízottja (pl. közös képviselő által küldött havi költségfelosztási arányok) bocsátja a SZÉPHŐ Zrt. rendelkezésére. Mindezek mellett a SZÉPHŐ Zrt. is végez adatgyűjtést a rádióadóval felszerelt vízmennyiségmérők adatainak távleolvasásával.

A díjfizetésre vonatkozó adatokat a SZÉPHŐ Zrt. információs rendszere számítja a fentiek szerint szolgáltatott fogyasztási adatok alapján.

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 követeléskezelés kapcsán felmerülő feladatok elvégzése.

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.

A díjtartozások behajtása érdekében a név, felhasználási hely, számla-adatok, fennálló tartozás adatokat átadhatjuk annak aki megbízásunkból a követelések kezelését végzik, így e célból adatfeldolgozóként bevonhatjuk a

- CREDIT CONTROLL Kft. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 110.) követeléskezelő céget, valamint a
- SIGMA Követeléskezelő Zrt. (székhely: 1025 Budapest, Kapy u. 15.) követeléskezelő céget, és részükre felsorolt adatokat továbbíthatjuk.

A követelések bíróság előtti érvényesítése esetén az adatokat továbbítjuk a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság, és a SZÉPHŐ Zrt.-t az eljárásban képviselő ügyvédi iroda részére.

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 reagálás 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 kötelezettsége 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 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 info@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 választ 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 fentiek túlmenően Ön adatainak védelme érdekében bírósághoz is fordulhat, mely esetben a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszéknél is benyújthatja keresetét.

Kelt Székesfehérváron, 2021. február 15.

SZÉPHŐ Zrt.