

## **Tájékoztató a közszolgáltatással összefüggő panaszokkal kapcsolatos 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](http://www.szepho.hu), e-mail címe: [info@szepho.hu](mailto:info@szepho.hu)

A SZÉPHŐ Zrt. adatvédelmi tisztviselője: dr. Kóródi Balázs, a fenti postai és elektronikus levelezési címeken, továbbá az [adatvedelem@szepho.hu](mailto: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.
- A távhőszolgáltatással összefüggő személyes adatkezelésre a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben, illetve az annak végrehajtásáról szóló 157/2005. számú Kormányrendeletben talál további információkat.
- A panaszkezeléssel kapcsolatban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik.

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?**

A jogszabályok előírják, hogy az Ön távhőszolgáltatással összefüggő panaszát a SZÉPHŐ Zrt. megfelelően, megszabott határidőn belül megválaszolja, a műszaki hibákat a lehető legrövidebb időn belül elhárítsa – ebből a célból szükséges az Ön adatainak kezelése.

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

Az Ön nevét, lakcímét, felhasználó-azonosítóját, e-mail címét, telefonszámát telefonos panaszbejelentés esetén az Ön hangjáról készült felvételt, továbbá a panaszban az Ön által megadott, előre nem meghatározható további adatokat.

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

Az adatkezelés jogalapja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése alapján jogszabályban előírt jogi kötelezettség teljesítése. (GDPR 6. cikk 1. bekezdés c. pont)

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

A SZÉPHŐ Zrt. a Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése, valamint a Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésének megfelelően a panasz megválaszolásától számított 5 év elteltével törli az adatokat.

## **Hogyan jutott hozzá a SZÉPHŐ Zrt. az Ön adataihoz?**

Az adatokat Ön bocsátja a SZÉPHŐ Zrt. rendelkezésére a panasz előterjesztésekor.

## **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 panaszok kezelése kapcsán felmerülő feladatok elvégzése.

A panaszkezelésben hatáskörrel rendelkező hatóságoknak (pl. Békéltető Testület, Magyar Energetikai és Közmű-szolgáltatási Hivatal, Kormányhivatal, mint Fogyasztóvédelmi Hatóság) kérésükre továbbítanunk kell az általuk kért adatokat.

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.

Amennyiben a hatósági eljárásban a SZÉPHŐ Zrt. jogi képviselőt vesz igénybe, úgy részére továbbítja az adatokat.

## **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 reakció 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 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 [info@szepho.hu](mailto: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](mailto: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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)).

A fentiekon 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.