

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

1./ Adatkezelő megjelölése:

Adatkezelő neve: SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban a Társaság)

Adatkezelő cégjegyzékszáma: Cg. 07-10-001064 (Székesfehérvári Törvényszék)

Adatkezelő székhelye: 8002 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.

Adatkezelő képviselője: Szauter Ákos vezérigazgató

Adatkezelő e-mail címe: info@szepho.hu

Adatkezelő honlapja: www.szepho.hu

Adatvédelmi tisztviselő neve, elérhetőségei: dr. Kóródi Balázs, a fenti postai és elektronikus levelezési címeken, továbbá a 70/385-3051-es telefonszámon érhető el.

2./ Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok

Az Ön adatainak kezelésére vonatkozó alapvető szabályokat

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 talál további információkat.

A társasházkezelői tevékenységgel összefüggő adatkezelésre a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvényből tudhat meg többet.

Jelen adatkezelési tájékoztató időbeli hatálya 2018. május 25-től visszavonásig tart. A visszavonással egyidejűleg új tájékoztatót helyezünk el, erre például az irányadó jogszabályok változása, vagy az általunk nyújtott szolgáltatások bővülése esetén a kezelt adatok körének változása adhat okot.

3./ A távhőszolgáltatással összefüggésben történő adatkezelések

3.1. A szolgáltatás nyújtásához, számlázáshoz kapcsolódó adatkezelés

3.1.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

személyes adat	az adatkezelés célja
név, lakcím, születési idő és hely, nem természetes személyek vonatkozásában a képviselőre jogosult neve, mindkét esetben a fogyasztási hely, a számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok	kötelezően megadandó adatok, melyeket annak érdekében kezeljük, hogy a közszolgáltatási szerződésben meghatározott szolgáltatást a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően teljesíteni tudjuk, így például az Ön neve, lakcíme, a fogyasztási hely, a fogyasztási adatok az általunk kiállított számla tartalmát kell, hogy képezzék
telefonszám*, e-mailcím*,	nem kötelezően megadandó adatok, melyek a kapcsolattartás célját szolgálják, például ezen keresztül is jelezhetjük Önnek, ha a szolgáltatásunkban előre nem látható fennakadások következnek be, vagy ha az Ön által bejelentett mérőóra-állással kapcsolatban egyeztetnünk szükséges, de Ön is igénybe veheti e csatornákat pl. a panaszbejelentés során. Az e-mail cím esetében nem szükséges, hogy személyes adatot tartalmazzon.
bankszámlaszám**	a csoportos beszedési megbízás teljesítésével összefüggésben kezelt adat

3.1.2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a távhőszolgáltatásról szóló törvény alapján jogszabályban előírt jogi kötelezettség teljesítése.

A kezelt adatok körében a *-gal jelölt adatokat az Ön hozzájárulása alapján kezeljük.

A kezelt adatok körében a **-gal jelölt adatokat az Ön hozzájárulása alapján, illetve az Ön által választott fizetési módnak való megfelelés és a szerződés teljesítése érdekében kezeljük

3.1.3. Az adatkezelés időtartama

A kötelezően megadandó adatok vonatkozásában a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8+1 év eltelte, vagy a követelések elévülése közül a későbbi időpontig kezeljük az adatokat.

A *-gal jelölt személyes adatokat az Ön hozzájárulásának visszavonásáig kezeljük. A hozzájárulását Ön bármikor visszavonhatja az 1./ pontban megjelölt elérhetőségek bármelyikén. Amennyiben Ön visszavonja a hozzájárulását, az nem érinti a visszavonásig történt adatkezelés jogszerűségét.

A **-gal jelölt adatokat az Ön hozzájárulásának visszavonásáig kezeljük. A hozzájárulását Ön bármikor visszavonhatja az 1./ pontban megjelölt elérhetőségek bármelyikén. Amennyiben Ön visszavonja a hozzájárulását, az nem érinti a visszavonásig történt adatkezelés jogszerűségét. Amennyiben az Ön díjfizetői jogviszonya megszűnik, vagy a fizetési módot megváltoztatja, ezt az adatát haladéktalanul töröljük.

3.1.4. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A távhőtörvény alapján a hatóságoknak, azok kérésére továbbítanunk kell a kötelezően megadandó adatokat.

A törvény emellett lehetőséget ad arra, hogy a kötelezően megadandó adatokat átadjuk annak aki megbízásunkból a díjak számlázását vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik, ez alapján adatfeldolgozóként az Ön kötelezően megadandó adatait továbbítjuk:

- az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109. cégjegyzékszám: 01-10—048079), aki a számlák tömeges nyomtatását és borítékolását végzi,

- amennyiben a Díjnet fizetési csatornáját választotta, úgy a Díjnet Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109. cégjegyzékszám: 01-10—045817) részére.

3.2. A hátralékkezeléshez kapcsolódó adatkezelés

3.2.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

személyes adat	az adatkezelés célja
név, lakcím, születési idő és hely, nem természetes személyek vonatkozásában a képviselőre jogosult neve, mindkét esetben a fogyasztási hely, a számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok	a szerződés során kötelezően megadandó adatok, melyeket a díjtartozások behajtásának céljából is felhasználunk
*a felhasználó, vagy díjfizető anyja neve	a végrehajtási eljárás megindításához szükséges adat, amennyiben erre kerül sor a behajtási folyamat során, úgy jogos érdekünkben áll, hogy ezt a személyes adatát is kezeljük, mivel ennek hiányában nem kezdeményezhetünk végrehajtási eljárást

3.2.2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a jogszabályban előírt jogi kötelezettség teljesítése.

A kezelt adatok körében a *-gal jelölt adatot a Társaság jogos érdeke vagy hozzájárulás alapján kezeli.

3.2.3. Az adatkezelés időtartama

A kötelezően megadandó adatok vonatkozásában a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8+1 év eltelté, vagy a követelések elévülése közül a későbbi időpontig kezeljük az adatokat.

A hozzájárulás alapján kezelt, *-gal jelölt személyes adatot a hátralék kiegyenlítéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári igények elévüléséig kezeljük, és a jogos érdek megszűnésével késedelem nélkül töröljük.

3.2.4. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A díjtartozások behajtása érdekében a Tszt. 45. § (1) b) pontja lehetőséget ad arra, hogy a kötelezően megadandó adatokat átadjuk annak aki megbízásunkból a követelések kezelését végzik, így e célból adatfeldolgozóként bevonhatjuk a

- CREDIT CONTROLL Kft. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 110., cégjegyzékszám: 01-09-562111) követeléskezelő céget, valamint a

- SIGMA Követeléskezelő Zrt. (székhely: 1025 Budapest, Kapy u. 15. cégjegyzékszám: 01-10-040948) követeléskezelő céget, és részükre a kötelezően megadandó adatok közül az Ön nevét, lakcímét, születési idejét és helyét, a felhasználási hely adatait, valamint a tartozás összegére vonatkozó adatot továbbíthatjuk.

3.3. Panaszkezelés, hibabejelentés

3.3.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

személyes adat	az adatkezelés célja
a felhasználó (és ha ettől eltér, az adatközlő) neve, telefonos panaszbejelentés esetén az érintett hangjáról készült felvétel, az érintett e-mail címe, telefonszáma, felhasználó-azonosítója, irányítószám, település és lakcím,	a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához, hibabejelentés esetén hibák elhárításához szükséges elérhetőségek rögzítése
a panaszban az Ön által megadott, előre nem meghatározható további adatok	a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezései szerinti lényegi adatokat rögzítenünk kell

3.3.2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése alapján jogszabályban előírt jogi kötelezettség teljesítése.

3.3.3. Az adatkezelés időtartama

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

3.4. Kamerás megfigyelés az ügyfélforgalom számára nyitva álló területeken

3.4.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

személyes adat	az adatkezelés célja

személyes megjelenése esetén az Önről készült felvétel (az Ön képmása, a kameraképpel megszerezhető további adatok, pl. tartózkodási hely, tartózkodási idő)	A Honvéd u. 1. alatti ügyfélszolgálati helységben, és az aulában elhelyezett kamerák által elsősorban az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, valamint a vagyonvédelem
--	---

3.4.2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, amely ráutaló magatartással valósul meg az általunk kihelyezett tájékoztató megismerését követően az épületbe történő belépéssel.

3.4.3. Az adatkezelés időtartama

A felvétel felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 3, azaz három nap elteltével törlésre kerül

4./ Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Önt az általunk kezelt személyes adatokra vonatkozóan az alábbi jogosultságok illetik meg:

- **tájékoztatás kéréshez való jog**, melynek keretében az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, tájékoztatást kérhet arról, hogy milyen személyes adatait, milyen jogalapon, milyen adatkezelési cél miatt, milyen forrásból, mennyi ideig kezeljük, illetve kinek továbbítottuk azokat, a tájékoztatást a lehető legrövidebb időn belül, de 30 napon belül, vagy nagy terjedelmű igény esetén 90 napon belül megadjuk,

- **helyesbítéshez való jog**, mely alapján bármikor kérheti, hogy módosítsuk valamely személyes adatát (pl. e-mail cím változás esetén), a helyesbítést indokolatlan késedelem nélkül elvégezzük,

- **tiltakozáshoz való joga** alapján Ön tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen abban az esetben, ha azokat közérdekből, vagy azért kezelnénk, mert arra mérlegelésünk szerint azokat érdekeinkre tekintettel jogunk van, továbbá Ön írásban tiltakozhat az ellen is, ha az Ön személyes adatát az Ön hozzájárulása nélkül bármely célból továbbítanánk, felhasználnánk.

- **törléshez való jog**, mely alapján az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban bármikor kérheti, hogy töröljük személyes adatait, melyet 30 napon belül megteszünk – kivéve azon személyes adatait, melyeket pl. jogszabályi rendelkezések alapján meghatározott időig kötelesek vagyunk kezelni.

- **korlátozáshoz való joga** alapján a fentiek szerinti helyesbítésig, a törlés, vagy tiltakozás iránti kérelmének elintézéséig kérheti az adatainak korlátozását, mely esetben a tároláson kívül semmilyen műveletet nem végezhetünk azokon.

- **az adathordozhatósághoz való joga** alapján Ön kérheti, hogy az Ön által, hozzájárulása alapján, vagy a szerződés megkötése érdekében rendelkezésünkre bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, vagy arra, hogy a továbbítást mi megtegyük az Ön kérésére

A fentiek szerinti kérelmeket a tájékoztatás, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adatainak hordozhatósága iránt az ugyfelszolgalat@szepho.hu ; info@szepho.hu e-mail címen is bejelentheti

Kérelmével a Széphő Zrt. adatvédelmi tisztviselőjét is keresheti az alábbi elérhetőségein:

Név: dr. Kóródi Balázs

E-mailcím: adatvedelem@szepho.hu

Telefonszám: 70/385-3051

5./ Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetősége

Az Ön által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat (postai cím: 1530 Budapest, Pf.: 5., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu). Ön – választása szerint – bírósági úton is érvényesítheti igényét. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az Ön választása szerint - az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Székesfehérvár, 2018. május 25.