

Adatvédelmi tájékoztató

a Székesfehérvár városapplikáción keresztül érkező panaszokkal és bejelentésekkel kapcsolatban az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. számú Rendelete (továbbiakban GDPR) 14. cikke alapján

Kérjük, hogy a Székesfehérvár városapplikációt elsősorban a Széphő Zrt. tevékenységét érintő **műszaki hibákból eredő panaszok, vagy közérdekű bejelentések** rövid időn belül történő orvoslása érdekében szíveskedjen használni, egyéb – pl. számlázással, díjfizető-változással kapcsolatos – panaszait, bejelentéseit a Széphő Zrt. általános ügyfélszolgálati csatornáin várjuk.

Jelen tájékoztató útján Önt tájékoztatjuk a személyes adatai kezelésének lényeges rendelkezéseiről, ezért szíveskedjen figyelmesen elolvasni.

E dokumentum időbeli hatálya az applikáció éles indulásától kezdődően visszavonásig tart. Adatkezelő a visszavont tájékoztatóval egyidejűleg új adatvédelmi tájékoztatót bocsát ki és gondoskodik annak közzétételéről.

1./ Adatkezelő

Adatkezelő neve: SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

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

Adatkezelő székhelye: 8000 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 postacímen, az adatvedelem@szepho.hu e-mail címen, illetve 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.

3./ Az adatkezelés jellemzői

Az adatkezelés célja, a folyamat leírása:

Az adatokat a Széphő Zrt. tevékenységét érintő műszaki panaszok és közérdekű bejelentések kezelése céljából, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeljük.

Amennyiben Ön műszaki jellegű rendellenességet észlel – pl. meghibásodott a hőközpont, nincs hőszolgáltatás stb. - úgy lehetősége van azt a Székesfehérvár városapplikáción keresztül bejelenteni részünkre. Amennyiben így tesz, adatait az applikáció e-mail formátumban továbbítja a Széphő Zrt. diszpecser@szepho.hu e-mail címére. Kollégáink a bejelentés észlelését követően az Ön az applikációban megadott e-mail címére válaszüzenetet küldenek, és a lehető legrövidebb időn belül megkezdik a hiba elhárítását.

Amennyiben a bejelentés a Széphő Zrt. tevékenységébe tartozik, de nem műszaki jellegére tekintettel egyéb intézkedést kíván meg, kollégáink erről tájékoztatást küldenek az Ön applikációban megadott e-mail címére.

A bejelentés okának elhárítását, vagy az előző bekezdésben említett tájékoztatást követően kollégáink az applikáció adminisztrációs felületén az ügyet lezárják - így a bejelentés az applikáció felhasználói felületén „lezárt” státuszt nyer. Ezt követően az applikáció adminisztrációs felületén keresztül az ügy lezárt státuszát igazoló dokumentumot az egyéb keletkezett adattal együtt tároljuk.

Amennyiben a bejelentés nem a Széphő Zrt. tevékenységébe, hanem olyan más szolgáltató tevékenységébe felelősségi körébe tartozik, aki maga is elérhető az applikáción keresztül, úgy kollégáink az applikáción keresztül továbbítják az Ön bejelentését, melynek megtörténtéről az applikációban jelenik meg értesítés.

Amennyiben Ön nem tett közvetlenül bejelentést az applikációban, hanem csatlakozott egy más által korábban megtett bejelentéshez, úgy a fentiekől eltérően a rendszer nem küld e-mailt a részünkre, így csatlakozás esetén a Széphő Zrt. részéről nem kerül sor adatkezelésre az Ön adatai vonatkozásában. Más által tett bejelentéshez történő csatlakozás esetén Ön csak az applikáción keresztül követheti a bejelentés státuszát

A kezelt adatok köre: az applikáció az alábbi adatokat továbbítja e-mail formátumban a Széphő Zrt. részére:

- a bejelentés azonosítószáma, melyet az applikáció rendel a bejelentéshez,
- az Ön neve, melyet az applikációban történő regisztrációkor megadott,
- az e-mail címe, melyet az applikációban történő regisztrációkor megadott,
- a bejelentésben Ön által megadott, előre nem meghatározható további adatok,
- amennyiben Ön a bejelentett hibáról az applikációban fényképet készített, úgy a fényképen esetlegesen látható, előre nem meghatározható személyes adat, valamint
- a fényképfelvétel applikáción keresztül történő beküldésének helye cím szerint, vagyis az a helyadat, ahonnan Ön a bejelentést megteszi – melyet az applikáció az Ön eszközének helymeghatározási adatai alapján azonosít.

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés a panaszok kezelésével összefüggő jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6 cikk (1) bekezdés c) pontja, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-a)

Az adatkezelés időtartama: Az adatokat a panasz megválaszolását követő 5 évig kezeljük.

Az adatok forrása: Az adatokat Székesfehérvár Polgármesteri Hivatala – mint adatkezelő - az általa üzemeltetett városapplikáción keresztül továbbítja részünkre. A Polgármesteri Hivatal általi adatkezeléssel kapcsolatban szíveskedjen megtekinteni az applikációra vonatkozó adatkezelési tájékoztatót, melyet az applikáció Beállítások menüpontjában talál meg.

Címzettek köre (adatfeldolgozás, adattovábbítás):

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 kezeljük, bizonyos esetben előfordulhat, hogy a karbantartás, vagy fejlesztés alkalmával a fejlesztő, mint adatfeldolgozó hozzáfér az adatokhoz.

Az Ön adataihoz a SZÉPHŐ Zrt. azon a munkavállalói jogosultak hozzáférni, akiknek munkaköri kötelezettségébe tartozik az Ön ügyének elintézése.

Amennyiben szükséges az adatokat a fogyasztóvédelmi ügyekben eljáró szervek (békéltető testület, fogyasztóvédelmi hatóság, bíróság) részére is továbbítanunk kell.

Amennyiben az Ön által tett bejelentés más közszolgáltató (Városgondnokság, Depónia Nonprofit Kft.) hatáskörébe tartozik, úgy részére az applikáción keresztül továbbítjuk az Ön bejelentésben megadott adatait.

Egyéb információk:

Az adatkezelés jogszabályi előírásra tekintettel kötelező.

Az adatokat harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítjuk.

Az adatok nem képezik alapját automatizált döntéshozatalnak, vagy profilalkotásnak.

A Széphő Zrt. a rendelkezésére álló eszközökkel védi az Ön adatait, melyeket korlátozott hozzáférésű saját szervereken tárolunk, korszerű vírusvédelmet és egyéb logikai biztonsági intézkedéseket alkalmazunk.

4./ Az Ön jogai

Ön kérheti a Széphő Zrt.-től az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, az adatok helyesbítését, az adatok kezelésének korlátozását, megilleti az adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslathoz való jog.

Hozzáféréshez való jog, melynek keretében az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben tájékoztatást kérhet arról, hogy milyen személyes adatait, milyen jogalapon, milyen adatkezelési cél miatt, milyen forrásból, mennyi

ideig kezeljük, illetve kinek továbbítottuk azokat, továbbá másolatot kérhet az adatokról, kivéve, ha a másolat kiadása más személy jogos érdekét sértené.

Helyesbítéshez való jog, mely alapján az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben kérheti, hogy módosítsuk valamely személyes adatát.

Törléshez való jog, mely alapján az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben kérheti, hogy töröljük személyes adatait.

Korlátozáshoz való joga alapján az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben kérheti az adatkezelés korlátozását, mely esetben a tároláson kívül semmilyen műveletet nem végezhetünk azokon.

Jogorvosláshoz való joga alapján Ön jogai védelme érdekében, és az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával kapcsolatban az alábbi fórumokhoz fordulhat: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5. e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, telefon: +36 (1) 391-1400, fax.: +36 (1) 391-1410, honlap: www.naih.hu) vagy lakóhelye szerint illetékes Törvényszékhez.