

Nr.10.

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEKRŐL

A **FÜREDHŐ Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: **Társaság** vagy **Adatkezelő**) 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről.** A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő megnevezése:	FÜREDHŐ Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű Társaság
Adatkezelő rövidített elnevezése:	FÜREDHŐ KFT
Adatkezelő adószáma:	11856070-2-19
Adatkezelő cégjegyzékszám:	19-09-504963
Adatkezelő székhelye:	8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9.
Adatkezelő képviselőjére jogosult:	Kőszegi Attila
Adatkezelő e-elérhetősége:	furedho.iroda@vistanet.hu
Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:	L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági Szolgáltatások Zrt.

Adatvédelmi tisztviselője e-elérhetősége: furedho.iroda@vistanet.hu

Tartalom

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEKRŐL.....	1
SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL ÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	1
SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATBAN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS.....	3
HÁTRALÉKKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	4
PANASZKEZELÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS.....	5
ÜGYFÉLSZOLGÁLTATI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	6
TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLTATHOZ KAPCSOLÓDÓ HANGRÖGZÍTÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS.....	7
AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	8

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL ÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

KEZELT ADATOK KÖRE:

FÜREDHŐ Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű Társaság

Nr.10.

szerződés a megkötéséhez szükséges adatok (közüzemi szerződés, távhőrendszer fejlesztésére kötött szerződés):

- a természetes személy azonosításához szükséges adatok,
- a felhasználási helyre,
- a számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok.

a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatok:

- a felhasználó ügyfélazonosító-száma, bankszámlaszáma;
- a felhasználási hely azonosítója;
- a méréshez, leolvasáshoz, számlázáshoz szükséges adatokat: a felhasználási hely szerinti fogyasztási adatok, a felhasználó neve, értesítési címe;
- nem természetes személy felhasználó képviselőjének neve és adatai (lakcíme, anyja neve);
- a számlafogadó neve levelezési címe, e-mail címe, ügyfélazonosító-száma;
- minden egyéb olyan adatot, amely a szerződéses jogviszony fennállta alatt a szerződés teljesítéséhez szükséges.

kapcsolattartást célzó adatok:

- telefonszám,
- e-mail cím.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A szerződésben szereplő személyes adatokat az *Adatkezelő* a szolgáltatási szerződés megszűnését követő 8 évig tárolja a *számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* értelmében.

A kapcsolattartást célzó adatokat az érintett törlési kérelméig, de maximum a szerződéses jogviszonya fennállásáig kezeli az *Adatkezelő*.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* a szolgáltatási tevékenységének ellátása során elsődlegesen a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tsztv.) és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet előírásait köteles betartani.

Az *Adatkezelőre* közfeladatot ellátó szervként vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy az *Adatkezelőhöz* érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban az *Adatkezelő* az iratkezelési szabályzata és az annak mellékletét képező irattári terv előírásai szerint köteles tárolni. Így előfordulhat, hogy a felhasználó érintettként olyan adatokat küld meg az *Adatkezelő* számára, amely az adatkezelés szempontjából irreleváns vagy túlzott, ám az *Adatkezelő* azt jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles mégis kezelni. Az *Adatkezelő* ezért kéri a felhasználókat, hogy tartsák be az adattakarékosság és a célhoz kötöttség adatvédelmi elveit, és csak olyan mennyiségű információt küldjenek meg az *Adatkezelő* számára, amely az adott ügy szempontjából mindenképpen releváns. Máskülönben az *Adatkezelő* az érintett által megküldve, de törvényi kötelezettségét teljesítve köteles kezelni ezeket az adatokat.

Nr.10.

A távhőszolgáltatási szerződés megkötéséhez az adatokat a közös képviselő szolgáltatja, a lakáslista és a légköbméter megadásával.

Az első számla társasházakkal kötött szerződésben foglalt adatok alapján kerül kiállításra.

Az **Adatkezelő** a távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése során közszolgáltatóként különösen az alábbi tevékenységek során végez adatkezelési műveleteket:

- szerződés megkötése, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- hibabejelentés kezelése, hibaelhárítás
- mérőóra állás rögzítése
- díjfizetés, számlázás

A távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a **Társaság** számlát állít ki, amelyeket postai vagy elektronikus úton fizetési határidő előtt benyújt a felhasználóknak. A számlák adattartalma a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül felvételre.

A közszolgáltatási szerződéses jogviszonyra, felhasználói díjfizetésre vonatkozó részletes szabályokat az **Adatkezelő** Üzletszabályzata tartalmazza, melyet a szolgáltató köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzat az ügyfélszolgálati irodában és <http://www.furedho.hu/> oldalon található.

A személyes adatokat tartalmazó dokumentumokhoz csak a munkakörüknél fogva arra jogosult munkavállalók férhetnek hozzá.

Az **Adatkezelő** az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) ASP Hungary Kft. (4028 Debrecen, Kassai u. 129) által biztosított Athos rendszerben kezeli. A rendszer fejlesztője, valamint a rendszer üzemeltetője, a ASP Hungary Kft. (4028 Debrecen, Kassai u. 129). az **Adatkezelő** adatfeldolgozójának minősülnek.

A felhasználói tulajdonú vízmérők leolvasását az Adatkezelő végzi.

SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATBAN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Távhőszolgáltatás nyújtásával összefüggésben számlák kiállítása, megőrzése, pénzügyi, könyvviteli folyamatok teljesítése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Vonatkozó tagállami szabályozás: a számlán rögzített adatok tekintetében a *számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.) 165.§, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §-a, az egyéb számviteli bizonylatok tekintetében a Sztv. 169. § (2) bekezdése*)

KEZELT ADATOK KÖRE:

Csoportos beszedési megbízás esetén: fogyasztó neve, címe, bankszámla száma szolgáltatási szerződés szerinti díjak

Nr.10.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A közszolgáltatási szerződés megszűnését követően az utolsó számla kiállításától számított 8 évig tárolja a személyes adatokat az *Adatkezelő a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* alapján.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik, az *Adatkezelő* a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről felhasználási helyenként számlát állít ki.

Az *Adatkezelő* által kezelt számlák a személyes adatok tekintetében – a magánszemélyek és az egyéni vállalkozók esetén - az *általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §* szerinti kötelező elemeket tartalmazzák: a fogyasztó neve, címe, adóazonosító jele/adószáma és bankszámla száma szolgáltatási szerződés szerinti díjak.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) ASP Hungary Kft. (4028 Debrecen, Kassai u. 129) által biztosított Athos rendszerben kezeli. A rendszer fejlesztője, valamint a rendszer üzemeltetője, a ASP Hungary Kft. (4028 Debrecen, Kassai u. 129). az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

A számlák elektronikusan az Athos rendszerben kerülnek kiállításra.

HÁTRALÉKKEZELÉSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A közszolgáltatási tevékenység területén az ügyfél adatok kezelése hátralékkezelés céljából.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

KEZELT ADATOK KÖRE:

az ügyfél közszolgáltatási szerződésben rögzített adatai, kapcsolattartást célzó adatok, hátraléokra vonatkozó adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* a fizetési meghagyásos eljárás lefolytatása során az ügyfél adatait a MOKK elektronikus rendszerén keresztül az eljáró közjegyzőnek továbbítja

Nr.10.

Az *Adatkezelő* felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A hátralék megfizetéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig, amennyiben a szolgáltatási szerződés a hátralék megfizetését követően is fennáll úgy a szerződés megszűnését követő 8 évig kezeli az *Adatkezelő* a személyes adatokat.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Amennyiben a felhasználó a távhőszolgáltatási szerződésből fakadó díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az *Adatkezelő* hátralékkezelési tevékenysége körében kezeli a hátralékos ügyfelek adatait.

Az *Adatkezelő* az 50 ezer forintot elérő hátralékokról felszólító levélben értesíti a felhasználókat. Ebben az esetben a hátralék befizetése megtörténhet, banki átutalással vagy személyesen az ügyfélszolgálati irodában (8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9.).

A behajtási tevékenységet a felszólító levelek kiküldéséig a Társaság alkalmazottai végzik. A behajtási tevékenység körében a Társaság a hátralékos ügyféllel részletfizetési lehetőséget biztosító és egyéb fizetést ösztönző megállapodást is köthet.

Ahol a hátralékot nem egyenlítik ki és megállapodást sem kötnek, vagy a részlet, illetve tárgyhavi befizetéseket nem teljesítik, ott szolgáltatás szüneteltetési és jogi eljárás indul. A fizetési meghagyásos eljárás lebonyolítása a Magyar Országos Közjegyzői Kamara elektronikus rendszerén keresztül történik. Az ügyfél adatait az *Adatkezelő* peres eljárás indítása esetén a megbízott egyéni ügyvédnek továbbítja.

A hátralékkezelés/behajtás részletes szabályait, folyamatát az *Adatkezelő* Üzletszabályzata tartalmazza.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) ASP Hungary Kft. (4028 Debrecen, Kassai u. 129) által biztosított Athos rendszerben kezeli. A rendszer fejlesztője, valamint a rendszer üzemeltetője, a ASP Hungary Kft. (4028 Debrecen, Kassai u. 129). az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

PANASZKEZELÉSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

fogyasztói panaszok felvétele, a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszügyek kezelése, közérdekű bejelentések kezelése

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Nr.10.

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Vonatkozó tagállami szabályozás: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7), 17/B §.)

KEZELT ADATOK KÖRE:

Panaszt, közérdekű bejelentést tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz, közérdekű bejelentés leírása. Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az *Adatkezelő* a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése* értelmében.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* minden panaszt, illetve közérdekű bejelentést nyilvántartásba vesz.

Az *Adatkezelő* a panaszkezelése során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el. A panaszkezelés részletes szabályait az *Adatkezelő* Panaszkezelési Szabályzata, tartalmazza, mely az ügyfélszolgálati irodában és a <http://www.furedho.hu/> honlapon is elérhető.

A panaszkezelés során a kezelt adatok körét, az adatkezelés folyamatát az intézendő ügy típusa határozza meg. A panaszkezelés tevékenységről az Üzletszabályzat rendelkezik, amely az ügyfélszolgálati irodában és a <http://www.furedho.hu/> honlapon is elérhető.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal, a felhasználók tájékoztatása és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézése

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

FÜREDHŐ Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű Társaság

Nr.10.

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

KEZELT ADATOK KÖRE:

az ügyfélszolgálati ügyintézés során az ügyfél vagy tájékoztatást kérő fél által megadott adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

cél eléréséig (az ügyintézés tárgyától függően, az adott ügytípusra irányadó tárolási időtartam)

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* felhasználóinak tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálati és hibabejelentő helyeket, valamint telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenységet az *Adatkezelő* saját alkalmazottjai látják el.

Az ügyfélszolgálati ügyintézés során a kezelt adatok körét, az adatkezelés folyamatát az intézendő ügy típusa határozza meg. Az ügyfélszolgálati tevékenységről az intézhető ügyek köréről az Üzletszabályzat rendelkezik, amely az ügyfélszolgálati irodában és a <http://www.furedho.hu/> honlapon is elérhető.

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ KAPCSOLÓDÓ HANGRÖGZÍTÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő ügyek kezelése, beérkező panaszok, kérelmek tartalmának pontos rögzítése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Vonatkozó tagállami szabályozás: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapozza meg.)

KEZELT ADATOK KÖRE:

telefonbeszélgetésben résztvevő felek (érintettek) hangja, illetve az ügyintézés során az érintettek által megadott személyes adatok; hívás azonosítószáma, hívás kezdete és vége

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Nr.10.

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az *Adatkezelő* a panaszról felvett hangfelvételt öt évig őrzi meg a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése* alapján.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel útján rögzíti.

Az *Adatkezelő* a telefonon érkező megkereséseket egyedi azonosítószámmal ellátva saját elektronikus rendszerében tárolja és a keletkezésétől számított öt évig őrzi meg.

Az *Adatkezelő* jogi kötelezettségének eleget téve a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja a fogyasztó részére ügyfélszolgálatán a felvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot biztosít.

Az *Adatkezelő* informatikai szolgáltatója a ASP Hungary Kft. (4028 Debrecen, Kassai u. 129.) aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az Adatkezelő a fenti adatkezelések tekintetében a GDPR alapján a következő érintetti joggyakorlásra vonatkozó szabályokat alkalmazza:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen Atakezelési tájékoztató és folyamatleírásban szereplő adatkezelésekkel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

A *Társaság* gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

Nr.10.

A **Társaság** törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az **Adatkezelő** adatvédelmi tisztviselőjének címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a **Társaság** erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Balatonfüred, 2024. január

FÜREDHŐ Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű Társaság