

Adatkezelési Tájékoztató

Jelen Adatkezelési Tájékoztató (továbbiakban Tájékoztató) a Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 6724 Szeged, Vág utca 4., továbbiakban Társaság vagy SZETÁV Kft.) szolgáltatásait igénybe vevő természetes személyek (továbbiakban Érintettek vagy Felhasználók) személyes adatai kezelésének a szabályait és az Érintettek jogait tartalmazza.

A SZETÁV Kft. mint adatkezelő elkötelezett amellett, hogy az Érintettek személyes adatait az irányadó adatvédelmi jogszabályoknak, így különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (továbbiakban GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (továbbiakban Infotv), valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvénynek megfelelően kezelje, és az Érintettek adatvédelmi jogait tiszteletben tartsa. Személyes adatainak biztonsága kiemelt fontosságú számunkra. A SZETÁV Kft. kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatban minden adatkezelés megfelel az itt megfogalmazottaknak és a vonatkozó jogszabályoknak.

A Társaság tulajdonosának, vezetőinek és minden munkavállalójának kiemelt célja és vállalt kötelezettsége, hogy az Érintettek személyes adatait bizalmasan kezelje és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely a személyes adatok biztonságát garantálja.

Az adatkezelő adatai

- Név: Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság
- Székhely: 6724 Szeged, Vág utca 4.
- Adószám: 25571642-2-06
- Cégjegyzékszám: 06-09-022763
- Telefonszám: + 36 62 540-540
- E-mail: info@szetav.hu

Az adatvédelmi tisztviselő adatai

- Adatvédelmi tisztviselő: dr. Petrezselyem Anett
- Telefonszám: +36 70 684 80 48
- E-mail: drpanett@szetav.hu

A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama

1. Felhasználói adatbázis

Az adatkezelés célja: a fűtési közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, a szolgáltató kötelezettségeinek teljesítése, a közszolgáltatási szerződés megszűnését követően a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők azonosítása, kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

Az adatkezelés jogalapja: jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) c)), szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) b)).

Az Érintettek köre: a közszolgáltatási szerződés felhasználói, díjfizetői.

Adatkezelési tevékenységet végzők megnevezése: számlázók, ügyfélszolgálati ügyintézők, hátralékkezelők, folyószámlakezelők, diszpécsterszolgálat, vízóra ügyintézők.

A kezelt adatok köre: a természetes személyek neve, lakcíme, telefonos és e-mailes elérhetősége, születési helye és ideje, a felhasználási helyre, fogyasztásra, számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok.

Az adatkezelés időtartama: a szolgáltatási jogviszony fennállása alatt, valamint a megszűnést követően a követelés kiegyenlítéséig.

Adattovábbítás: a SZETÁV Kft. a szerződésből eredő jogainak érvényesítése érdekében a hátralékkal rendelkező ügyfelek személyes adatait megküldjük az ügyben eljáró közjegyző, végrehajtó részére a követelés érvényesítése érdekében.

2. A www.szetav.hu honlap látogatóinak adatai

A webszerver automatikusan regisztrálja a látogató IP-címét. Az IP címekhez azonban felhasználó (user) nincs hozzárendelve. A webszerver rögzíti továbbá az általuk használt operációs rendszer és böngésző program típusát, az oldalon keresett kifejezéseket, egyéb nem személyes információt. Ezeket kizárólag összesített és feldolgozott formában hasznosítjuk, szolgáltatásának fejlesztése érdekében, valamint statisztikai célokra. Ezen adatokat a felhasználók által megadott egyéb adatokkal semmilyen formában nem kapcsoljuk össze.

Cookie-k használata:

Tájékoztatjuk, hogy a www.szetav.hu weboldalunkon a Felhasználó azonosításának érdekében kisméretű adatfájlokat (a továbbiakban: cookie) használunk. A cookie-k 30 napig tárolódnak, Felhasználó ugyanakkor böngésző program segítségével beállíthatja és megakadályozhatja a cookie-kal kapcsolatos tevékenységet. Felhívjuk azonban figyelmét arra, hogy ez utóbbi esetben, a cookie-k használata nélkül előfordulhat, hogy nem lesz képes használni a weboldal minden szolgáltatását. A cookie-t a Felhasználó képes törölni saját számítógépéről, illetve beállíthatja böngészőjét, hogy a cookie-k alkalmazását tiltsa.

3. Elektronikus ügyintézésre regisztrált ügyfelek adatai

Az adatkezelés célja: a felhasználó fűtési közszolgáltatási szerződésen alapuló jogainak és kötelezettségeinek gyorsabb, könnyebb és rugalmasabb gyakorlása

Az adatkezelés jogalapja: az érintett hozzájárulása.

Az Érintettek köre: regisztrált felhasználók

Adatkezelési tevékenységet végzők megnevezése: számlázással foglalkozó munkavállalók.

A kezelt adatok köre: az ügyfél neve és címe, elektronikus levelezési címe, valamint a számlázással, a felhasználási hellyel kapcsolatos adatok.

Az adatkezelés időtartama: a hozzájárulás visszavonásáig.

4. Telefonos ügyfélszolgálat

Az adatkezelés célja: a felhasználói és a szolgáltatói jogok érvényesítése

Az adatkezelés jogalapja: a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §

Adatkezelési tevékenységet végzők megnevezése: telefonos ügyintézők.

A kezelt adatok köre: az ügyfél és az ügyintéző közötti beszélgetés hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott személyes adatok.

Az adatkezelés időtartama: a jogszabályban meghatározott időtartam (jelenleg 5 év)

5. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelések

Az adatkezelés célja: a felhasználó és a szolgáltató között fennálló jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő panaszok kivizsgálása, kezelése, hatékony és gyors megoldása

Az adatkezelés jogalapja: a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §
Adatkezelési tevékenységet végzők megnevezése: ügyintézők, telefonos ügyintézők, iktatást végző munkavállalók.

A kezelt adatok köre: személyes ügyintézés esetén az ügyfél neve, lakcíme, felhasználói azonosító száma és a panasz tárgya. Telefonos ügyintézés esetén az ügyfél és az ügyintéző közötti beszélgetés hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott személyes adatok.

Az adatkezelés időtartama: írásbeli panasz esetén 3 év (Fogyasztóvédelemről szóló törvény 17/A §), telefonos panasz esetében a jogszabályban meghatározott időtartamig megőrzésre kerül a hanganyag. (jelenleg 5 év)

6. Egyéb adatkezelések, adattovábbítás

A nyilatkozatban fel nem sorolt adatkezelésekről az adat felvételekor nyújtunk tájékoztatást. Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy a bíróság, a nyomozóhatóság, a szabálysértési hatóság, a közigazgatási hatóság, illetőleg a jogszabály felhatalmazása alapján más szervek tájékoztatás adása, adatok közlése, átadása, illetőleg iratok rendelkezésre bocsátása végett megkeresheti Társaságunkat. A SZETÁV Kft. a hatóságok részére – amennyiben a hatóság a pontos célt és adatok körét megjelölte – személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges.

Adatfeldolgozó igénybevétele

A Társaság az alábbi céget veszi igénybe adatfeldolgozóként:

ASP Hungary Kft., 4028 Debrecen, Kassai út 129.

Adatfeldolgozó az alábbi szolgáltatást biztosítja: ATHOS közszolgáltatást támogató informatikai rendszer

Az adatok fizikai tárolásának helyszíne: 6724 Szeged, Huszár utca 1.

EPDB Nyomtatási Központ Kft, 1117 Budapest, Budafoki út 107.

Adatfeldolgozó nyomdai és elektronikus adatszolgáltatási tevékenységet végez.

Tárhelyszolgáltató

A www.szetav.hu weboldal tekintetében tárhelyszolgáltatóként vesszük igénybe az alábbi céget: **Ritek Zrt. 6724 Szeged, Huszár utca 1.**

Az adatok fizikai tárolásának helyszíne: 6724 Szeged, Huszár utca 1.

Az Érintettek jogai

1. Tájékoztatáshoz való jog

Az Érintettek tájékoztatást kérhetnek személyes adatok kezeléséről, valamint kérhetik személyes adatainak helyesbítését, illetve – jogszabályban elrendelt adatkezelés kivételével – törlését, az adatkezelés korlátozását, illetve tiltakozhatnak személyes adataik kezelése ellen. Az Érintettet megilleti az adathordozhatósághoz és a felügyeleti hatósághoz történő panasz benyújtásához, valamint a jogorvoslathoz való jog. Az Érintettek kérelmére a SZETÁV Kft. tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adataikról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat és a forrást, ahonnan az adat - amennyiben nem az Érintettől származik - az adatkezelő tudomására jutott. Az adatkezelő a kérelem benyújtását követő legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül írásban, tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világos és egyszerű nyelvezettel adja meg a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes. A Társaság költségtérítést állapíthat meg, illetve megtagadhatja a kérelem alapján tett intézkedést, amennyiben az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen az ismétlődő jelleg szerint – túlzó.

2. Az Érintett hozzáféréshez való joga

Az Érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arról, hogy a személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, akkor jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- azon címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják,
- a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama,
- a helyesbítés, törlés vagy adatkezelés korlátozásának és a tiltakozás joga,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga,
- adatforrásokra vonatkozó információk.

Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legfeljebb egy hónapon belül adja meg a tájékoztatást. A hozzáférési jog gyakorlása során az Érintett arra is jogosult, hogy az adatok másolatát kérje, elektronikus úton benyújtott kérelem esetén – ellenkező Érintetti kérés hiányában – az adatkezelő a kért információkat elektronikus (pdf/DVD/CD formátumban) bocsátja rendelkezésre.

3. Helyesbítéshez való jog

Az Érintett kérheti a SZETÁV Kft. által kezelt, rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és a hiányos adatok kiegészítését.

4. Törléshez való jog

Az Érintett az alábbi indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy kérésére a SZETÁV Kft. indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat:

- személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték,
- az Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását és adatkezelésnek nincs más jogalapja,

- az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre,
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték,
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell,
- a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban került sor.

Az adatok törlése nem kezdeményezhető, ha az adatkezelés szükséges:

- személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából,
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez szükséges.

5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Érintett kérésére a SZETÁV Kft. korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi a személyes adatok pontosságának ellenőrzését,
- az adatkezelés jogellenes és az Érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

6. Adathordozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja és ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

7. Tiltakozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges adatkezelés, vagy az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen. Tiltakozás esetén az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább kivéve, ha azt olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükségesek.

8. Hozzájárulás visszavonásának joga

Az Érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor indokolás nélkül visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

9. Jogorvoslathoz való jog

Ha az Érintett úgy ítéli meg, hogy az adatkezelő általi személyes adatainak kezelése megsérti a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseit, jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603., email: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu telefon: +36 (30) 683-5969 +36 (30) 549-6838). Az Érintettnek joga van más, - így különösen a szokásos tartózkodási helye, munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti európai uniós tagállamban létrehozott - felügyeleti hatóságnál is panaszt tenni.
- Az Érintett – panasztételi jogától függetlenül – fenti jogsérelem esetén az illetékes törvényszékhez is fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

A személyes adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága

A SZETÁV Kft. számítástechnikai rendszerei a Társaság székhelyén található. A Társaság személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- hitelessége és hitelesítése biztosított,
- változatlanosága igazolható,
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen.

A SZETÁV Kft. olyan műszaki, szervezési és technikai intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A SZETÁV Kft. az adatkezelés során megőrzi az adatok bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását, továbbá az adatkezelés teljes folyamatában biztosítja az adatok sértetlenségének és rendelkezésre állásának zárt, folytonos, teljes körű és kockázatokkal arányos védelmét.

A Társaság csak olyan adatfeldolgozókat vesz igénybe, akik megfelelő garanciákat nyújtanak a vonatkozó jogszabályokban foglalt követelményeknek való megfelelésért és az Érintettek jogainak biztosítására végrehajtják a megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket.

Teendők kérdés esetén

Ha bármilyen kérdése merül fel vagy további tájékoztatást szeretne kapni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot adatvédelmi tisztségviselőnkkel a fent megadott elérhetőségeken.