

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ FOGYASZTÓK/VEVŐK RÉSZÉRE A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN KEZELT SZEMÉLYES ADATOKRA VONATKOZÓAN

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatási tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés

A felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződést a Társaság papíralapon, és elektronikusan is tárolja.

Az adatkezelés célja:

- d) távhőszolgáltatás elérhetővé tétele, a felhasználó által igénybevett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott és befizetett díj, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, a befizetések rögzítése, a felhasználó számlázással kapcsolatos kérelmének elbírálása,
- e) a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása,
- f) a felhasználó szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása, kezelése,

A Társaság által kezelt adatkör:

- h) a felhasználó, illetve díjfizető neve,
- i) a fogyasztási, illetve hővételezési hely címe,
- j) a felhasználó, illetve díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe, számlázási címe, ha a fogyasztási hely címétől eltér,
- k) banki átutalásos fizetésnél a felhasználó, illetve díjfizető bankszámlaszáma és az azt vezető pénzintézet megnevezése,
- l) a fogyasztási hely használatának jogcíme,
- m) felhasználó születési helye, ideje,
- n) a felhasználó, illetve díjfizető anyja születési neve, telefonszáma, telefax száma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, ha a felhasználó, illetve a díjfizető azt az Adatkezelő tudomására hozza*

A közszolgáltatási szerződés teljesítéséből, és az ahhoz kapcsolódó felhasználói, díjfizetői kötelezettségekből eredően a Társaság az alábbi személyes adatot tartja nyilván:

- j) felhasználó, illetve a díjfizető felhasználó azonosító száma,
- k) a felhasználóra, illetve a díjfizetőre vonatkozó felosztási százalék mértéke, a havi hőfogyasztásnak mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a számla kelte, az esedékesség dátuma,
- l) a szerződésszerű díjfizetés ténye, módja, időpontja,
- m) a felhasználó, illetve a díjfizető távhőszolgáltatási számla tartozásának ténye, összege, a tartozás gyakorisága,
- n) a díjkompenzációra, lakásfenntartási támogatásra, energiatámogatásra, egyéb támogatásra való jogosultság ténye, mértéke,
- o) a felhasználó, illetve a díjfizető szabálytalan vételezésének ténye, módja, az ezzel kapcsolatban keletkező tartozás összege,
- p) a felhasználó, illetve a díjfizető távhőszolgáltatásról szóló törvényben felsorolt szerződésszegésének ténye, módja, az ezzel kapcsolatban keletkező tartozásnak összege,
- q) a közszolgáltatási szerződés felmondásának eseményei,
- r) minden olyan adat, amelyet a közszolgáltatási szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

Az adatkezelés jogalapja:

- d) távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban Tszt.) 37. § (1) és (5) bek;
- e) a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (a továbbiakban Vhr.), valamint az annak 3. sz. mellékletét képező Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (a továbbiakban TKSZ);
- f) a Paks Város Önkormányzata Képviselőtestületének 2/2006 (II.20.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról és a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az ár alkalmazási és díjfizetési feltételekről. A Tszt. 37. § (1) és (2) bekezdése értelmében a lakossági felhasználó részére történő folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatásra a távhőszolgáltató általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. A TKSZ. 9. pontja értelmében az általános közszolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei többek között a természetes személy felhasználó, díjfizető neve és címe, természetes személyazonosító adatai, továbbá, a felhasználói közösség megbízottjának neve és címe;

A kezelt adatok körében *-gal jelölt adatok esetében az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás

adattárolás határideje: a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év;
adattárolás módja: papíralapon

Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés és hibabejelentés módjai:

a) Szóbeli panasz/hibabejelentés: személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben, vagy telefonon.

A Társaság telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele.

A kezelt adatkör: érintett hangja, általa megadott bármilyen személyes adat.

Az adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés], GDPR 6. cikk. (1) a).

Az adattárolás határideje: az adatrögzítéstől számított 5 év.

Az adatkezelés módja: elektronikusan.

Írásbeli panasz/hibabejelentés: Írásbeli panaszt/hibabejelentést az ügyfél személyesen az ügyfélszolgálati irodában, postai úton elektronikus levélben tehet

adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához, ügyintézés, hibabejelentés esetén hibák elhárításához szükséges elérhetőségek rögzítése.

kezelt adatok köre:

- i) az ügyfél, számlafizető, valamint a vele egy háztartásban élő hozzátartozó által megadott adat, amely azonosításához szükséges;
- j) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető neve;

- k) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- l) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- m) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- n) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- o) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- p) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél, hozzátartozó vagy számlafizető aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);

adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A § (5).

adatkezelés időtartama: a panasz megválaszolásától számított fogyasztóvédelmi törvény szerinti 5 év

adattárolás módja: papíralapon

Az adatkezelés határideje: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdés alapján 8 év.

Hátralékkeléssel összefüggő adatkezelés

Adatkezelő szolgáltatási területén hátralékos fogyasztókkal szemben fennálló követelését követeléskezelési eljárás során, adatfeldolgozó bevonásával végzi.

Adatkezelő felhasználhatja a rendelkezésére álló minden olyan adatot, amelyet az érintettek ügyfélkezelési céllal adtak meg Adatkezelő részére, mivel a hátralékkézelés részét képezi az ügyfélkezelés egészének.

A követeléskezelési eljárást megelőzően lehetőség van részletfizetési megállapodást kötni a Társasággal.

adatkezelés célja: adatkezelő szolgáltatási területén a fogyasztói adatok kezelése, hátralékkézelés céljából

kezelt adatok köre:

természetes személyek vonatkozásában:

- l) név
- m) lakcím
- n) születési idő és hely
- o) telefonszám
- p) e-mail cím
- q) felhasználási helyre vonatkozó adatok
- r) fogyasztásra vonatkozó adatok
- s) számlázásra vonatkozó adatok
- t) díjfizetésre vonatkozó adatok
- u) ügyfél azonosító
- v) minden egyéb olyan adat, amely a hátralékkézelés céljának eléréséhez szükséges és jogszerűen az Adatkezelő vagy Adatfeldolgozó rendelkezésére áll

adatkezelés jogalapja:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) az adatkezelés az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges

adattárolás határideje: Az adatkezelés a közszolgáltatási szerződés megszűnése után, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdés alapján 8 év.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését továbbá tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint élhet a hozzáférés és az adatkezelés korlátozásához való jogaival az az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Adatkezelő neve:

DUNA CENTER THERM Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

székhelye: 7030 Paks, Kurcsatov utca 24.

Adatkezelő cégjegyzékszám: Cg: 17-09-010577

Adatkezelő adószáma: 10639267-2-17

Adatkezelő telefonszáma: 06-75-313266

Adatkezelő elektronikus elérhetősége: info@dctherm.hu

Adatvédelmi tisztviselő dr. Peti Éva

E-mail cím: petiugyvediiroda@gmail.com

Telefonszám: +36-30-937-6941

Az érintett személyes adatai kezelésével kapcsolatban elsősorban a Társasághoz, mint adatkezelőhöz fordulhat jogorvoslatért.

Amennyiben panasza ellenére továbbra is sérelmesnek találja az adatkezelést vagy nem kíván panaszt tenni a Társaságnál, hanem közvetlenül a hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11 postacím: 1374 Budapest, Pf.: 603., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

Lehetőség van továbbá arra is, hogy adatainak védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.