

Adatkezelési Tájékoztató

Általános adatkezelési tájékoztató – az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. ügyfelei részére

Bevezetés

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. által a távhő közszolgáltatási szerződésekkel, a távhőszolgáltatás ezen szerződések teljesítése keretében történő biztosításával kapcsolatban szerződéses partnerei, egyéb ügyfelei által részére megadott vagy szükségszerűen tudomására jutott személyes adatok kezelésére vonatkozik. A Tájékoztatóban foglaltak a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatók.

1. Az Adatkezelő megnevezése, a személyes adat és az Érintett fogalma

Az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

A jelen Tájékoztató kapcsán

| | |
|--------------------------------|--|
| Adatkezelő: | MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. (jelen Tájékoztatóban a továbbiakban: Adatkezelő) |
| Székhelye: | 2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2. |
| Postacím: | 2840 Oroszlány Pf. 12. |
| Cégjegyzékszám: | 11-10-001601 |
| Honlapjának címe: | www.mvmtavho.hu |
| E-mail cím: | ugyfelszolgalat@mvmtavho.hu |
| Telefonszám: | 34/361-853, 34/361-171 |
| Adatvédelmi tisztviselő: | Kovács István (dpo@mvm.hu) |
| Társasági adatvédelmi felelős: | Bucsi Zoltán (bucsi.zoltan@mvm.hu) |

A jelen Tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az **Érintett**) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, ügyfélazonosító, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

2. A jelen Adatkezelési Tájékoztató tárgya, az adatkezelés alapiául szolgáló jogszabályok

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az Adatkezelő által távhő üzletszerű szolgáltatása keretében történő távhőellátás biztosításával, a távhő közszolgáltatási szerződések megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződések megkötésével, teljesítésével, esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozik.

A jelen Tájékoztató szerinti adatkezelésekre vonatkozó főbb jogszabályok és a jelen Tájékoztatóban alkalmazott rövidítések:

- 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)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tsz.),
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (Vhr.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

3. A adatkezelés jogalapja

Adatkezelésünk jogalapja elsősorban az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének

- a) pontja (hozzájáráson alapuló adatkezelés),
- b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés), és
- f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés).

Az Adatkezelő, mint távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses kapcsolata vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b.) pontja (az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett természetes személy az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett természetes személy kérésére történő lépések megtétele – a szerződés megkötésnek előkészítése – érdekében szükséges).

Az Adatkezelő, mint távhőszolgáltató és a díjfizető jogviszonya vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f.) pontja (az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.).

Az adatkezelések részleteit, az adatkezelési jogalapokat az egyes adatkezelési célok szerint egyebekben a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

4. Adatkezelési célok

Az ügyfelek (a Tsz. szerinti felhasználók, illetve a díjfizetők) személyes adatai kezelésének alapvető célja az Adatkezelő jogszabályokban meghatározott távhőszolgáltatási tevékenységének végzése, a távhőszolgáltatás elérhetővé tétele, a távhőellátás biztosítására vonatkozó szerződés megkötésének előkészítése, a szerződés tartalmának meghatározása, a szerződés megkötése, esetleges módosítása, a szerződés teljesítése, teljesítésének figyelemmel kísérése, a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás(ok) ellenértékének, a szerződésben és jogszabályokban meghatározott díjaknak a számlázása, továbbá a szerződésből eredő díj és egyéb követelések érvényesítése, a kiszámlázott, de be nem fizetett követelések beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás, számlázás helyességének ellenőrzése, a jogszabályok által előírt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése, valamint esetlegesen a szerződés megszüntetése.

Az Adatkezelő a fentiek szerinti, illetve a 12. pontban található táblázatban részletesen meghatározott célokból kezelheti a felhasználó és a díjfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljainak részletes meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

5. Kezelt adatok köre, az adatok forrása

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések keretében kezelt adatok körének meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

A távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződés kötésekor, **illetőleg a díjfizetői kérelem bejelentésekor** az Érintett bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a távhőellátás biztosításához, a távhőellátási szerződés megkötéséhez szükséges és elégséges személyes adatait, így e körben az adatok forrása az Érintett.

A távhőellátás biztosítása során saját nyilvántartásaiból szükségszerűen (számlázási adatok, hátralékadatok, stb.) juthatnak az Érintett egyes személyes adatai az Adatkezelő kezelésébe.

6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások indoka

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultakat (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek) a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

A 9. pontban részletezett Adatfeldolgozók esetében az Adatkezelő általi adattovábbítások indoka, hogy az Adatfeldolgozók a 9. pontban ismertetett adatfeldolgozói tevékenységeiket el tudják látni.

7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama

Az ügyfélhez, a vele fennálló távhőellátási jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, Társaságunk a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig - amely a jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezések értelmében 8 év - tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok.

Az Adatkezelő az előző bekezdésben hivatkozott jogszabályok hatálya alá nem tartozó dokumentumokat, adatokat az 5 éves általános polgári jogi elévülési idő leteltéig tárolja.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és az Fgytv. előírására figyelemmel 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A kezelt személyes adatokat haladéktalanul töröljük, ha nem a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

A fogyasztó hozzájárulásával kezelt adatok az érintett kérésére is törlésre kerülnek.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések időtartamát a 12. pontban található táblázat tartalmazza.

8. Adatbiztonság

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról. A tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását.

Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat bármilyen joggal továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy tegyenek eleget az adatbiztonság követelményének.



Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg jogosultsági szintek szerint. Azokat az Adatkezelő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelten, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfalal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodik továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében bármely formában történő bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze.

Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelkezhetők.

Az Adatkezelő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét (üzemeltetés- és fejlesztésbiztonság, behatolás elleni védelem és felderítés, a jogosulatlan hozzáférés megelőzése)
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani (az adatszivárgás megelőzése; a sérülékenységs- és incidenskezelés)
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást (az üzletfolytonosság fenntartása, kártékony kódok elleni védelme, az adatok biztonságos tárolása, továbbítása, feldolgozása, munkavállalóink biztonsági képzése)

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

9. Adatfeldolgozók

Az Adatfeldolgozó az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

A jelen Tájékoztató szerinti felhasználók (fogyasztók), fizetők személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként ("**Adatfeldolgozó**") az alábbi cégek, személyek járnak el:

| Adatfeldolgozó neve, székhelye, azonosítója | Adatfeldolgozó által végzett tevékenység | Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok |
|--|---|---|
| Montázs Press Kft. 2840 Oroszlány, Táncsics M. u. 59. (azonosító: 1) | Számlanyomtatványok, felszólítások és tájékoztatók készítése és leszállítása | A számla tartalma jogszabályi előírás (az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény) alapján valamennyi személyes adat. A számla előállítója az adatokat kizárólag a számla kinyomtatásához (a számla megfelelő adattartalmának biztosításához) használja fel, azokat egyéb célból nem kezeli. Tevékenység kapcsán az Érintett valamennyi személyes adata. |
| Nagy Hajnalka e.v. (azonosító: 2) | Közszolgáltatási számlák, egyenlegértesítők, fizetési felszólítók, díjfizetők, felhasználók részére történő kézbesítése | Kézbesítéshez szükséges személyes adatok: név + lakcím |
| Szigetvári Vilmos e.v. (azonosító: 3) | Központi kiszolgálók (szerverek), hardver- és szoftverkarbantartása és üzemeltetése | Karbantartás során, adatmentések esetén személyes adatokhoz való hozzáférés (név, cím, azonosítók) |
| ASP Hungary Kft. 4028 Debrecen, Kassai út 129 (azonosító: 4) | ATHOS szoftver működtetése | Az ASP Hungary Kft az ATHOS ügyfélszolgálati-számlázórendszer fejlesztője. Szoftverkövetési szerződés keretében vállalta a rendszer mindenkor jogszabályi megfelelőségének biztosítását, a szoftverkövetést és rendszerkarbantartást csak a rendszer teljes jogú hozzáféréssel lehet megvalósítani, így az adatfeldolgozó a rendszerben lévő valamennyi ügyfeladatot kezelheti. |

Az adatfeldolgozók a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződésük időtartama alatt és azzal összefüggő, jogszabályban meghatározott időtartamig jogosultak kezelni.

10. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

10.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok

Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során)
- hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésére bocsátását),
- személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását (zárolását),
- joga van az adathordozhatósághoz,
- tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

10.1.1. A tájékoztatás kéréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 13-14. cikkei alapján)



Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- alkalmaz-e adatfeldolgozót, ha igen, az esetleges adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait
- az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről.

Az Adatkezelő az Érintett kérelmét legfeljebb egy hónapon belül, az általa megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

10.1.2. A hozzáféréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 15. cikke alapján)

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a kezelt személyes adataihoz hozzáférést kapjon.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – ha ez nem ütközik más jogszabályi akadályba - az érintett rendelkezésére bocsátja. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

10.1.3. A helyesbítéshez, kiegészítéshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 16. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét vagy postai elérhetőségét vagy kérheti, hogy az Adatkezelő által kezelt bármely pontatlan személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse). Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Érintett jogosult arra, hogy kérje az Adatkezelő által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

Az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

10.1.4. A törléshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 17. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérhet az Adatkezelőtől személyes adatainak a törlését.

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha adatkezelésünk az Érintett hozzájárulásán alapul, pl. az Érintett hozzájárulását adta ahhoz, hogy adatait (telefonszám, e-mail cím) kapcsolattartás céljából kezeljük. Ilyen esetben személyes adatait töröljük.

Ha az Érintett személyes adatait a távhőellátás biztosítása, a távhőellátási szerződés teljesítése céljából adta meg, ezen személyes adatok ezzel összefüggő kezelése a szerződés megszűnésével nem szűnik meg automatikusan, illetve a törlési kérelmet sem tudjuk teljesíteni. Ebben az esetben a vonatkozó jogszabályok szerint az Érintett személyes adatait a szerződés megszűnésétől követően is kezeljük a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt adatkezelési időtartamig.

Amennyiben azonban nincs ilyen kötelezettség, akkor az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az e célból megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti az Érintettet.

10.1.5. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 18. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Az adat zárolását kérheti az Érintett például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy a beadványát az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványt az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

10.1.6. Adathordozhatósághoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 20. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő, ha:

- az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy
- a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

10.1.7. A tiltakozáshoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti, az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

10.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

Az Adatkezelő megkeresése

Javasoljuk, hogy a bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt az Adatkezelőnek legyen szíves elküldeni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkeresését, panaszát, hogy azt kivizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve 10.1. pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén - teljesíthessük.

Az Adatkezelő az Érintett 10.1. pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasz esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a megkeresést, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adjuk meg, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedést az Érintett megkeresése alapján késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben, tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának, a kérelem teljesítése megtagadásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett az alábbiak szerint bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezhet ügyében.

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kételye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy a 10.1. pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti:

- hagyományos levélben, mely Társaságunk címére küldendő: MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt., 2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2.
- ügyfélszolgálati telefonszámainkon: 34/361-853, 34/361-171 vagy ügyfélszolgálati irodáinkban
- az Adatkezelő Általános Adatvédelmi Rendelet szerint adatvédelmi tisztviselőjénél, Kovács István a dpo@mvm.hu e-mail címen
- Bucsai Zoltán társasági adatvédelmi felelősnél a bucsi.zoltan@mvm.hu e-mail címen.

Bírósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható.

Hatósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,

- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 10.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint
- ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).



11.Egyebek

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adat kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás, valamint a személyes adatok továbbítása harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem történik.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://www.mvmnext.hu/> honlapon.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

Adatkezelési tevékenységünkről további tájékoztatást olvashat távhőszolgáltatási üzletszabályzatunk 6. pontjában és Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatunkban.

Az Adatkezelő által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelő egyebekben a kapcsolattartói adatok kezelésére vonatkozó speciális Adatkezelési Tájékoztatójában ad részletes tájékoztatást, amely Adatkezelési Tájékoztató ugyancsak a fent hivatkozott honlapon érhető el.

12. Az adatkezelés(ek) részletes leírása

| Az adatkezelés megnevezése és célja | Az adatkezelés jogalapja | A kezelt adatok köre | Az adatkezelés időtartama | Az adatok megismerésére jogosultak (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek) |
|--|---|--|--|--|
| <p>Az Adatkezelő és a felhasználó közötti távhőszolgáltatási szerződés létesítése, teljesítése, módosítása, megszüntetése</p> | <p>Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja)</p> | <p>Az igénybejelentő természetes személy azonosítására szolgáló adatok - mint a</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) bejelentő vagy képviselőre jogosult neve, (ii) értesítési címe, illetve a (iii) felhasználási hely címe. <p>A közszolgáltatási szerződésben rögzítendő, a felhasználó és díjfizető természetes személy azonosítására szolgáló adatok, mint:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) ügyfél neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme; (ii) díjfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme; továbbá (iii) a felhasználási hely és a csatlakozási pont megjelölése, azonosítója (POD szám), adatai, a használat jogcíme, a szerződés időtartama (iv) számlázási és fizetési mód, pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi és a bankszámla adatai továbbá (v) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, az üzleti partner azonosító. (vi) természetes személy egyéni vállalkozó esetén az adószám, a nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány szám. <p>Minden egyéb olyan egyéb személyes adat, amelyet a szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése, a szerződés esetleges módosítása, megszüntetés érdekében szükséges.</p> | <p>A 7. pontban ismertetettek szerint a dokumentum, adat jellegétől függően a szerződés megszűnését követő 8 évig, illetve az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig</p> | <p>Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, valamint a 3-4. azonosítójú Adatfeldolgozók</p> |



| | | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|---|
| Közszolgáltatási szerződés alapján a számlázási tevékenység támogatása | Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja) | Az Érintett felhasználók vagy díjfizetők részére történő számlakibocsátáshoz szükséges valamennyi személyes adat, így az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény szerint a távhődíj rész- és elszámoló számlákon feltüntetendő valamennyi személyes adat, különösen a felhasználó/díjfizető neve, címe, a felhasználási hely címe, a felhasználó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója, havi távhőfogyasztásának mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a szerződésszerű díjfizetés ténye. | Szerződés megszűnését követő 8 évig | Az Adatkezelő számlázási tevékenység támogatással kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, valamint az 1-4. azonosítójú Adatfeldolgozók |
| Közszolgáltatási szerződés alapján a számlázási tevékenység folytatása | Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja) | Az Érintett felhasználók/díjfizetők részére történő számlakibocsátáshoz szükséges valamennyi személyes adat, különösen az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény szerint a távhődíj rész- és elszámoló számlákon feltüntetendő valamennyi személyes adat, különösen a felhasználó/díjfizető neve, címe, a felhasználási hely címe, a felhasználó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója, havi távhőfogyasztásának mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a szerződésszerű díjfizetés ténye. A kapcsolattartáshoz használt adatok: (i) banki kapcsolat adatai; (ii) személyi azonosító, (iii) ország, (iv) számlavezető bank neve, (v) bankszámlaszám. A folyószámla adatok kezelése zárt rendszerben hozzáférési jogosultságok alapján történik, a rendszerben végzett valamennyi tevékenység naplózásra kerül | Szerződés megszűnését követő 8 évig | Az Adatkezelő számlázási tevékenység ellátásával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, valamint az 1. és 3-4. azonosítójú Adatfeldolgozók |
| Általános ügyfélkapcsolati, | Ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati tevékenység: szerződés | Az Érintett természetes személyeknek az ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati tevékenység ellátásához szükséges valamennyi szükséges és elégséges személyes adata. | Az általános polgári jogi | Az Adatkezelő ügyfélszolgálatással kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói |



| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Ügyfélszolgálati tevékenység | teljesítéséhez szükséges adatkezelés. (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja) Kapcsolattartás: a felhasználó hozzájárulása és az Adatkezelő jogos érdeke alapján történő adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. a) és f) pontja) | Az igénybejelentő, felhasználó, díjfizető vagy képviselőjére jogosult: (i) telefonszámát, illetve (ii) e-mail címét és (iii) levelezési címét az Adatkezelő az érintett hozzájárulása alapján kezeli. Nem természetes személy felhasználók esetén a szerződésben a természetes személy kapcsolattartó neve és címe kerül rögzítésre. Az ügyfél szerződésben megjelölt kapcsolattartójának adatait az Adatkezelő jogos érdeke alapján kezeli. | elévülési idő szerinti 5 évig Az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig | Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói |
| Közzolgálatási szerződés alapján a felhasználói, díjfizetői teljesítés biztosítása, hátralékkezelés és számlatartozás behajtása | Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja) | A kibocsátott számlák ellenértékének beszedésével, követelések kezelésével kapcsolatos tevékenység ellátásához szükséges valamennyi személyes adat, különösen: a felhasználó/díjfizető távhődíj-hátralékának ténye, összege, a tartozások gyakorisága, a fizetésre kötelezett (felhasználó, díjfizető): (i) neve; (ii) anyja neve (iii) születési helye és ideje (iv) lakcíme; (v) tartozással érintett számlák adatai, (vi) a felhasználó/díjfizető szolgáltatási szerződészegésének ténye, módja, ezzel kapcsolatban keletkező tartozásának összege | Az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig | Az Adatkezelő, felhasználói kintlévőség kezelésével foglalkozó munkavállalói |
| Belső ellenőrzési rendszer működtetése | Az Adatkezelő jogos érdeke (az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. f) pontja) | Vizsgálatokkal összefüggésben felhasznált személyes adatok | Az auditot lezáró jelentés kiküldésének napjától számított 5 év | Belső ellenőrzési szakterület megbízottja |



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.
