

Adatvédelmi tájékoztató

CELLHŐ Korlátolt Felelősségű Társaság ügyfélportal

Az adatkezelő: az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. A CELLHŐ Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301. cégjegyzékszám: Cg. 13-09-194285, cégjegyzéket vezető bíróság: Budapest Körményi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 26375762-2-13), valamint a Veolia Energia Magyarország Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., cégjegyzékszám: Cg. 13-10-041573, cégjegyzéket vezető bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, adószám: 10782004-2-44) adatkezelőnek minősül.

Az adatkezelő elérhetősége:

A CELLHŐ Kft. elérhetősége: székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., fióktelep: 9500 Celldömölk, Dr. Géfin tér 10., telefonszám: (95) 420 186, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>

A Veolia Energia Magyarország Zrt. elérhetősége: cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., központi telefonszám: (23) 806 100, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>

A Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi tisztségviselője:

Név: dr. Szanyi András Cím: 2040

Budaörs Szabadság út 301.

Email:adatvedelmi.felelos@veolia.com

Az adatkezelés célja: az ügyfélszolgálati tevékenységek egyes elemeinek hozzáférhetővé tétele online ügyfélportal keretében, ami a regisztrációt követően lehetőséget biztosít az ügyfélnek egyes ügyfélszolgálati ügyek elektronikus úton történő intézésére a <https://tavho.veolia.hu> weboldalon.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) c) pontja, jogi kötelezettség teljesítése, valamint a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B (3)-(3b) bekezdése.

Kezelt adatok köre:

- az online ügyfélportal igénybeviteléhez szükséges online regisztráció során az ügyfél által megadott adatokat - ügyfélkód, számla sorszáma, számla összege - az adatkezelő beazonosítja, és a sikeres regisztrációs folyamat végén az online ügyfélszolgálatban egy fiók alatt rögzítésre kerül az ügyfél által megadott e-mail cím.
- az ügyfél fiókjában megjelennek az ügyfél adatai: ügyfél neve, lakcíme, egyéb szervezetek vonatkozásában a neve és mindkét esetben a felhasználási hely címe és kódja, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok, telefonszám, e-mail cím, ügyfél azonosító, mérőóra állás.

Az adatok törlésének határideje:

- az online ügyfélportal használatához tett hozzájáruló nyilatkozat bármikor visszavonható emailben az ugyfelszolgalat@veolia.com címen. Adatkezelő az online ügyfélportalon tett regisztráció törlésének kérése esetén haladéktalanul törli az ügyfél online ügyfélportalon található fiókját. A törlést követően egy hónapig a fiók még visszaállítható, egy hónap elteltét követően a fiók véglegesen törlésre kerül.

- abban az esetben, ha regisztrált ügyfélnek megszűnik az ügyfél státusza a társaságnál, a passzívvá vált státuszt követő egy év elteltével figyelmeztető emailt kap, mely után az ügyfél ellenkező kérésének hiányában egy hét elteltével a fiók törlésre kerül.
- az ügyfél általi visszavonás hiányában az adatkezelés időtartama megegyezik az adatkezelőnek a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása céljából történő adatkezelésének idejével, mely a számlázásra vonatkozóan a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év, egyéb iratokra vonatkozóan a szerződés megszűnésétől számítottan az elévülési idő leteltéig tart.

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő hálózatok vezető adminisztrátor, behajtással foglalkozó munkatársak
- 2. szint: esetlegesen az adatfeldolgozónál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás: az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra.

Adatfeldolgozó: az a természetes, vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként jár el:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladata
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	online ügyfélportal üzemeltetése

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: online ügyintézés elmaradása, személyes ügyintézés szükségessége.

Adatbiztonság: az adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a megfelelő adatbiztonság fennálljon. Az adatkezelő megfelelő intézkedésekkel védi az adatokat különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az érintettek jogai: Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, élhet adathordozási – és tiltakozási jogával, kérheti az adatkezelés korlátozását az adat felvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő elérhetőségein.

Az érintetti jogok tartalma:

Hozzáférési jog – az érintettnek joga van tájékoztatást kapni az adatkezelő által feldolgozott személyes adatairól, továbbá joga van az ezen adatokhoz való hozzáféréshez.

Helyesbítéshez való jog – az érintettnek joga van kérni személyes adatainak módosítását vagy frissítését, amennyiben az adatok pontatlanok vagy hiányosak.

Törléshez való jog – az érintettnek joga van kérni személyes adatainak törlését.

Korlátozáshoz való jog – az érintettnek joga van kérni, hogy az adatkezelő ideiglenesen vagy véglegesen függessze fel személyes adatai összességének vagy egy részének feldolgozását.

Kifogásolási jog:

- az érintettnek joga van ahhoz, hogy bármikor kifogást emeljen a személyes adatai adatkezelő által történő feldolgozása ellen az érintett adott helyzetéhez kapcsolódó okokból kifolyólag
- az érintettnek joga van ahhoz, hogy kifogást emeljen személyes adatai közvetlen értékesítési célokból történő feldolgozása ellen

Az adatok hordozhatóságához való jog – az érintettnek joga van ahhoz, hogy személyes adatairól elektronikus formátumú másolatot kérjen, valamint ahhoz, hogy a személyes adatait egy másik fél szolgáltatásában való használat céljából továbbítsa.

Automatizált döntéshozatal alapján meghozott döntés alóli mentesüléshez való jog – az érintettnek joga van ahhoz, hogy mentesüljön egy kizárólag egy automatizált döntéshozatal alapján meghozott döntés alól, ideértve a profilkészítést is, amelynek során a meghozott döntés joghatással lenne az érintettre, illetve hasonlóan jelentős hatással járna.

Az adatkezelő az érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasa esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályok által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri. Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjénél, továbbá az adatvédelmi hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

[Panasz a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi tisztviselőjénél](#)

Amennyiben az adatkezeléssel problémája van, forduljon a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi tisztviselőjéhez az adatvedelmi.felelos@veolia.com e-mail címen.

[Bírósághoz fordulás joga](#)

Az érintett jogorvoslatért bírósághoz fordulhat. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (A bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>) Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt legelőször az adatkezelőnek elküldeni.

[Adatvédelmi hatósági eljárás](#)

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Székhely:1055

Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.:9.

Telefon: 06 1 391 1400

Fax: 06 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>