

## **Adatvédelmi tájékoztató**

### **SZALKA-HŐ Korlátolt Felelősségű Társaság telefonos ügyfélszolgálat**

A telefonos beszélgetés megkezdése előtt a központi (gépi) hang a következőt olvassa be az adatkezelésről:

*„Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetés a SZALKA-HŐ Korlátolt Felelősségű Társaság általrögzítésre kerül. A részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót meghallgathatja a xxx. gombra kattintva.”*

Ez a szöveg minden beszélgetés előtt el kell, hogy hangozzon, ám az érintett belátása szerint akár egy részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót is meghallgathat. Ezt szintén egy gépi hang mondja el, az alábbi szöveget felolvassa:

A telefonos hangrögzítés részletes adatvédelmi tájékoztatója: A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján a SZALKA-HŐ Kft.-vel folytatott beszélgetése rögzítésre kerül.

Az adatkezelő: az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. A SZALKA-HŐ Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., cégjegyzékszám: Cg. 13-09-246838, cégjegyzéket vezető bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, adószám: 33038818-2-13) adatkezelőnek minősül. adatkezelőnek minősül.

Az adatkezelő elérhetősége: SZALKA-HŐ Kft., székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., telefonszám: +36 44 997 050, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

#### **I. Adatkezelés: A hangfelvétel rögzítése**

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok felvétele. Az ügyfelek és az adatkezelő jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása, az utólagos bizonyíthatóság szolgáltatása, jogszabályi kötelezettség teljesítése.

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: felhasználási hely kód, díjfizető, tulajdonos neve, a felhasználási hely, a fogyasztási hely, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok, mérőóra állás. Felhasználási hellyel kapcsolatban kezelt adatok: ingatlan cím, fűtött légköbméter, mérőóra-állás, gyári szám Esetlegesen: díjfizető, tulajdonos telefonszáma

Az adatok törlésének határideje: Az adatrögzítéstől számított 5 év.

- Az adatok megismerésére jogosultak:
- 1. szint: SZALKA-HŐ Kft. ügyvezető, és a munkavállalók közül: pénzügyi ügyintéző, gazdasági elemző, műszaki szakértő, minőségügyi vezető, Informatikus
- 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                          |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------|
| Veolia Energia Magyarország Zrt. | 2040 Budaörs, Szabadság út 301. | pénzügyi, jogi feladatok ellátásában közreműködés |

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

## **II. Adatkezelés: Minősbiztosítási elemzés**

Az adatkezelés célja: minősbiztosítási elemzés

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) f) pontja, jogos érdek, valamint a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B (3)-(3b) bekezdése, törvényen alapuló adatkezelés

Kezelt adatok köre: felhasználási hely kód, díjfizető, tulajdonos neve, a felhasználási hely, a fogyasztási hely, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok, mérőóra állás, gyári szám, számlák, fizetési felszólítók adatai, részletfizetési kérelemnél további adatok: személyi igazolvány szám, nyugdíj igazolvány szám, hátralék összege

Az adatok törlésének határideje: Az adatrögzítéstől számított 5 év.

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: SZALKA-HŐ Kft. ügyvezető, pénzügyi ügyintéző, gazdasági elemző, műszaki szakértő, minőségügyi vezető
- 2. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

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

Adatfeldolgozó: -

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: telefonon keresztüli 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 érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a beszélgetés tartalmának megismerését, mind a hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése alapján az érintett kérésére, a tudomásszerzésétől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az adatkezelő ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben az érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. Az érintett a jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az adatkezelő a hangfelvételt az érintett azonosítását követően adhatja ki.

Az adatkezelő az érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasa esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkorai jogszabályokban 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 a SZALKA-HŐ Kft. adatkezelésével problémája van, forduljon a Veolia Társaságcsoporthoz adatvédelmi tisztviselőjéhez az [adatvedelmi.felelos@veolia.com](mailto: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: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.:5.

Telefon: 06 1 391 1400

Fax: 06 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

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