



Adatvédelmi tájékoztató Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő ügyfelek részére

Tájékoztatjuk, hogy személyes adatai az alábbiak szerint kerülnek kezelésre:

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

Az adatkezelő központi elérhetősége: cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., központi telefonszám: +36 (23) 806 100, e-mail: titkarsag@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>

Az adatvédelmi tisztviselő:

Név: dr. Szanyi András

Cím: 2040 Budaörs Szabadság út 301.

E-mail: adatvedelmi.felelos@veolia.com

I. A szerződés teljesítése, módosítása, megszüntetése

Az adatkezelés célja: Távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) b) pontja, szerződés teljesítése, valamint f) pontja, jogos érdek

Kezelt adatok köre: ügyfél neve, lakcíme, születési ideje, születési helye, anyja neve, egyéb szervezetek vonatkozásában a neve, székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, 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: a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása céljából történő adatkezelésének ideje, mely a számlázásra vonatkozóan a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év, egyéb iratokra vonatkozóan a szerződés megszűnésétől számítottan az elévülési idő letelte

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő adminisztrátorok
- 2. szint: esetlegesen a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetője, Jogi Igazgatóság eljáró tagjai, IT munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

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

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

| Név | Székhely | Adatfeldolgozói feladata |
|---------------------------|---------------------------------|---|
| ASP Hungary Kft. | 4028 Debrecen, Kassai út 129. | Athos számlázási rendszer üzemeltetése |
| Intersoft Consulting Kft. | 1125 Budapest, Tusnádi u. 17/A. | Therefore iratkezelési rendszer support tevékenysége |
| OTP Bank Nyrt. | 1051 Budapest, Nádor u.16. | Túlfizetés elszámolásával kapcsolatos tranzakció lebonyolítása, archiválása |

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: a szolgáltatás igénybevételének elmaradása

II. Hátralékkezelés

Az adatkezelés célja: hátralékkezelés, számlatartozás behajtása

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) b) pontja, szerződés teljesítése, valamint f) pontja, jogos érdek

Kezelt adatok köre: ügyfél neve, lakcíme, születési ideje, születési helye, anyja neve, egyéb szervezetek vonatkozásában a neve, székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási hely címe és kódja, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszám, e-mail cím, ügyfél azonosító, mérőóra állás, részletfizetési kérelemnél esetlegesen további adatok: nyugdíj igazolványszám, hátralék összege

Az adatok törlésének határideje: a közszolgáltatási szerződés megszűnésétől számítottan az elévülési idő letelte

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: Veolia Energia Magyarország Zrt. behajtással foglalkozó munkatársak, távhő adminisztrátorok
- 2. szint: esetlegesen a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetője, Jogi Igazgatóság eljáró tagjai, IT munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál 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 járnak el:

| Név | Székhely | Adatfeldolgozói feladata |
|---------------------------|---------------------------------|--|
| ASP Hungary Kft. | 4028 Debrecen, Kassai út 129. | Athos számlázási rendszer üzemeltetése |
| Intersoft Consulting Kft. | 1125 Budapest, Tusnádi u. 17/A. | Therefore iratkezelési rendszer support tevékenysége |

III. Ügyfélszolgálati adatkezelés

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.

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: Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő vezetők, távhő hálózatok vezető adminisztrátora, távhő adminisztrátor, Informatikai Osztály munkatársai, Jogi Igazgatóság eljáró tagja
- 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 járnak el:

| Név | Székhely | Adatfeldolgozói feladata |
|---------------------------|---------------------------------|---|
| ASP Hungary Kft. | 4028 Debrecen, Kassai út 129. | Athos számlázási rendszer üzemeltetése |
| Intersoft Consulting Kft. | 1125 Budapest, Tusnádi u. 17/A. | Therefore iratkezelési rendszer support tevékenysége |
| OTP Bank Nyrt. | 1051 Budapest, Nádor u.16. | Túlfizetés elszámolásával kapcsolatos tranzakció lebonyolítása, archiválása |

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: panasz kivizsgálásának elmaradása vagy az ügyintézés elmaradása.

IV. Mérőórával kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja: mérőóra csere ellenőrzése

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) b) pontja, szerződés teljesítése, illetve 6. cikk (1) c) pontja alapján az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges

Kezelt adatok köre: ügyfél neve, lakcíme, mérőóra állás

Az adatok törlésének határideje: a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása céljából történő adatkezelésének ideje, mely a számlázásra vonatkozóan a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év, egyéb iratokra vonatkozóan a szerződés megszűnésétől számítottan az elévülési idő letelte

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő adminisztrátor, Veolia Energia Magyarország Zrt. behajtással foglalkozó munkatársak, távhő hálózatok vezető adminisztrátor
- 2. szint: esetlegesen a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetője, Jogi Igazgatóság eljáró tagjai, IT munkatársak
- 3. szint: az adatfeldolgozó, 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 járnak el:

Cegléd:

| Név | Székhely | Adatfeldolgozói feladata |
|----------------------------------|-------------------------------|---|
| Hegedűs Sándor egyéni vállalkozó | 2700 Cegléd, Levél köz 10. | mérőóra csere ellenőrzése |
| Simonné Kröll Katalin | | használati melegvíz mérőórák ellenőrzése és leolvasása Cegléd településen, ebből a tevékenységből származó adatok továbbítása |

Zirc:

| Név | Székhely | Adatfeldolgozói feladata |
|----------------|----------|--|
| Seregi Mariann | | használati melegvíz mérőórák ellenőrzése és leolvasása, ebből a tevékenységből származó adatok továbbítása |

Szilas-park:

| Név | Székhely | Adatfeldolgozói feladata |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Fővárosi Vízművek Zrt. | 1138 Budapest, Váci út 182. | használati melegvíz almérők leolvasása |

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 – joga van tájékoztatást kapni az általunk feldolgozott személyes adatairól, továbbá joga van az ezen adatokhoz való hozzáféréshez.

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

Törléshez való jog – joga van kérni személyes adatainak törlését.

Korlátozáshoz való jog – joga van kérni, hogy ideiglenesen vagy véglegesen felfüggeszük személyes adatai összességének vagy egy részének feldolgozását.

Kifogásolási jog:

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

Az adatok hordozhatóságához való jog – 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 – 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 Önre, illetve hasonlóan jelentős hatással járna.

Az adatkezelő központi elérhetősége: cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., központi telefonszám: +36 (23) 806 100, e-mail: titkarsag@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>., valamint az egyes településekhez kapcsolódóan az alábbi elérhetőségeken:

- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Algyő: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2700 Cegléd, Reggel u. 2., Ügyfélfogadás: 6750 Algyő, Kastélykert u. 49., Telefonszám: +36 (53) 500 098, e-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com
- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Cegléd: Ügyfélszolgálati iroda címe és ügyfélfogadás: 2700 Cegléd, Reggel u. 2., Telefonszám: +36 (53) 500 098, e-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com

- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Budapest, Szilas park: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2890 Tata, Új út 15., Ügyfélfogadás: 1152 Budapest, Szentmihályi út 131., Telefonszám: +36 (34) 487 688, e-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com
- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Zirc: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 9500 Celldömök, Dr. Géfin Lajos tér 10., Ügyfélfogadás: 8420 Zirc, Fáy u. 2/b. Telefonszám: +36 (95) 420 186, e-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com

Az adatkezelő az érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasa esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkorai 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 a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatkezelésével 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>