

## Ügyfélportál adatvédelmi tájékoztató

**Az adatkezelő:** az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. A Bakonyi Erőmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 8401 Ajka, Gyártelep., cégjegyzékszám: Cg. 19-10-500026, cégjegyzéket vezető bíróság: Veszprémi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 10728673-2-19), 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:**

Bakonyi Erőmű Zrt. elérhetősége: 8401 Ajka, Gyártelep,  
Ügyfélszolgálat: 8401 Ajka, Móra Ferenc utca 26.  
telefonszám: (88) 204 847

e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) , honlap: <https://tavho.veolia.hu/>

Veolia Energia Magyarország Zrt. elérhetősége: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.  
központi telefonszám: (23) 806 100

e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto: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](mailto:adatvedelmi.felelos@veolia.com)

### **Az adatkezelés célja:**

az ügyfélszolgálati tevékenységek egyes elemeinek hozzáférhetővé tétele online ügyfélportál 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 ügyfélportál 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, 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:**

- az online ügyfélportál használatához tett hozzájáruló nyilatkozat bármikor visszavonható e-mailben az [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) címen. Adatkezelő az online ügyfélportálon tett regisztráció törlésének kérése esetén haladéktalanul törli az ügyfél online ügyfélportálon található fiókját.
- 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:

<b>Név</b>	<b>Székhely</b>	<b>Adatfeldolgozó feladata</b>
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	online ügyfélportál üzemeltetése
BAKONY-TÁVHŐ Kft.	8400 Ajka, Gyártelep hrsz. 1961/5.	elektronikus ügyfélszolgálati feladatok ellátása

#### **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.

Bakonyi Erőmű Zrt. elérhetősége: 8401 Ajka, Gyártelep,  
Ügyfélszolgálat: 8401 Ajka, Móra Ferenc utca 26.  
telefonszám: (88) 204 847  
e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) , honlap: <https://tavho.veolia.hu/>

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

Az adatkezelő az érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza 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 Bakonyi Erőmű Zrt., illetve a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatkezelésével problémája van, forduljon a Veolia Energia Magyarország Zrt. 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: 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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

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