

ÜGYFÉLPORTÁL ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

Az ügyfélszolgálati szolgáltatások internet útján történő elérhetővé tétele érdekében a Veolia Energia Magyarország Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.) mint Adatkezelő (a továbbiakban: Adatkezelő) adatkezelést végez.

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** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján az érintett személy hozzájárulása, mely a jelen nyilatkozatban foglalt információk alapján egyértelmű és részletes tájékoztatáson alapul.

Az online ügyfélportál igénybevételéhez 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**.

Az ügyfélkezelési cél a telefonszám és az e-mail cím esetében - mely adatokat az ügyfél önkéntesen adhat meg – regisztráció, adategyeztetés, marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás.

Adatkezelésre jogosultak: Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő adminisztrátora, az adatok ügyviteli rendszerbe való rögzítése, javítása céljából, a Veolia Energia Magyarország Zrt. képviseletre jogosult vezetői ügyintézéskor az ügyvitelhez szükséges mértékben, az Informatikai Osztály jogosultságának oka az Athos rendszerben informatikai munka (hiba elhárítása, fejlesztés), Számlázási és Behajtási Osztály jogosultságának oka behajtási feladatok ellátása, a távhő hálózatok vezető adminisztrátora jogosultságának oka az adatok ügyviteli rendszerbe való rögzítése, javítása. A Veolia Energia Magyarország Zrt. **adattfeldolgozója** az ASP Hungary Kft. (székhely: 4028 Debrecen, Kassai út 129.), az adattfeldolgozással összefüggő tevékenysége az online ügyfélportál üzemeltetése.

Az adatkezelés időtartama: Az ügyfél fiókját bármikor törölheti, ebben az esetben az adatkezelés időtartama a fiók törléséig áll fent, ügyfél általi fiók törlés hiányában az adatkezelés időtartama megegyezik az Adatkezelőnek a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása céljából történő adatkezelésének idejével, mely a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év.

Ügyfél tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését: Veolia Energia Magyarország Zrt. (2040 Budaörs, Szabadság út 301, (23) 806 100, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>). A Veolia Energia Magyarország Zrt. a kérelmet 15 napon belül megvizsgálja, döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. **Jogorvoslat, panasz** esetén illetékes: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., <http://www.naih.hu>), illetve a bíróság. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (Bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>). Eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt először a Veolia Energia Magyarország Zrt.-nek elküldeni.