

Panaszbejelentő nyomtatvány

Panaszbejelentéshez kérjük, töltsse ki az alábbi nyomtatványt, és küldje el az ugyfelszolgalat@veolia.com e-mail címre, vagy postai úton az illetékes ügyfélszolgálatra (2510 Dorog, Esztergomi u. 17.).

Ügyfél adatai:

Ügyfél azonosító:

Ügyfél neve:

Ügyfél lakcíme:

Bejelentő neve (amennyiben eltér az ügyféltől):

Bejelentő telefonszáma*:

Felhasználási hely címe:

E-mail cím*:

Értesítési cím:

Panasz leírása:

Igény megfogalmazása:

Kelt:

Aláírás:

* **Adatkezelés jogalapja:** A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45.§ (1) törvényi felhatalmazás, a*-gal jelölt adatoknál az információ önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) érintett beleegyezése. **Adatkezelés célja:** Közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása. Az ügyfélkezelési cél a *-gal jelölt adatoknál különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás. **Adatkezelésre jogosultak:** Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő hálózatok vezető adminisztrátora, Promtávhő Kft. távhő adminisztrátora, az adatok ügyviteli rendszerbe való rögzítése, javítása céljából, a Promtávhő Kft. ügyvezetője ügyintézéskor az ügyvitelhez szükséges mértékben. A Promtávhő Kft. **adattfeldolgozója** a Veolia Energia Magyarország Zrt., melyben az Informatikai Osztály jogosultságának oka az Athos, Therefore rendszerben informatikai munka (hiba elhárítása, fejlesztés), Számlázási és Behajtási Osztály jogosultságának oka behajtási munka. **Adattárolás határideje:** Számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év. **Az adattárolás módja:** Papíralapon és elektronikusan az Athos közszolgáltatói számlázási rendszerben. Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését: Promtávhő Kft. (2510 Dorog, Esztergomi út 17., (33) 440 681, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>). A Promtávhő Kft. a kérelmet 15 napon belül megvizsgálja, döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Jogorvoslat, panasz: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., <http://www.naih.hu>), illetve 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 Promtávhő Kft.-nek elküldeni. NAIH-69280/2017.