



**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ FOGYASZTÓK/VEVŐK RÉSZÉRE A SZOLGÁLTATÁSI
TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN KEZELT SZEMÉLYES ADATOKRA VONATKOZÓAN**

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatási tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés

A felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződést az Adatkezelő papíralapon, és elektronikusan is tárolja.

Az adatkezelés célja:

- a szolgáltatás elérhetővé tétele, a felhasználó által igénybevett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott és befizetett díj, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, a befizetések rögzítése, a felhasználó számlázással kapcsolatos kérelmének elbírálása,
- a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása,
- a felhasználó szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása, kezelése,
- a felhasználó személyes adatainak megváltozásának rögzítése.

Az Adatkezelő által kezelt adatkör:

- a felhasználó, illetve díjfizető neve,
- a fogyasztási, illetve hővételezési hely címe,
- a felhasználó, illetve díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe, számlázási címe, ha a fogyasztási hely címétől eltér,
- banki átutalásos fizetésnél a felhasználó, illetve díjfizető bankszámlaszáma és az azt vezető pénzügyintézet megnevezése,
- a fogyasztási hely használatának jogcíme,
- születési helye, ideje,
- a felhasználó, illetve díjfizető anyja születési neve, telefonszáma, telefax száma, e-mailcíme, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, ha a felhasználó, illetve a díjfizető azt az Adatkezelő tudomására hozza, és
- a felhasználói közösség megbízottjának neve, címe, telefonszáma.

A közszolgáltatási szerződés teljesítéséből, és az ahhoz kapcsolódó felhasználói, díjfizetői kötelezettségekből eredően az Adatkezelő az alábbi személyes adatot tartja nyilván:

- a felhasználó, illetve a díjfizető felhasználó-azonosító száma,
- a felhasználóra, illetve a díjfizetőre vonatkozó felosztási százalék mértéke, a havi hőfogyasztásnak mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a számla kelte, az esedékesség dátuma,
- a szerződésszerű díjfizetés ténye, módja, időpontja,
- a felhasználó, illetve a díjfizető távhőszolgáltatási számla tartozásának ténye, összege, a tartozás gyakorisága,
- a díjkompenzációra, lakásfenntartási támogatásra, energiatámogatásra, egyéb támogatásra való jogosultság ténye, mértéke,

- a felhasználó, illetve a díjfizető szabálytalan vételezésének ténye, módja, az ezzel kapcsolatban keletkező tartozás összege,
- a felhasználó, illetve a díjfizető távhőszolgáltatásról szóló törvényben felsorolt szerződésszegésének ténye, módja, az ezzel kapcsolatban keletkező tartozásnak összege,
- a közszolgáltatási szerződés felmondásának eseményei,
- minden olyan adat, amelyet a közszolgáltatási szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

Az adatkezelés jogalapja:

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (**Tszt.**) 37. § (1) és (5) bek. ;
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (**Vhr.**), valamint az annak 3. sz. mellékletét képező Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (**TKSZ**);
- a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012. (IX. 28.) Főv. Kgy. rendelet. A Tszt. 37. § (1) és (2) bekezdése értelmében a lakossági felhasználó részére történő folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatásra a távhőszolgáltató általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. A TKSZ. 9. pontja értelmében az általános közszolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei többek között a természetes személy felhasználó, díjfizető neve és címe, természetes személyazonosító adatai, továbbá, a felhasználói közösség megbízottjának neve és címe;
- A Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény), valamint a Tszt. 37. § (2) bekezdése értelmében a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban a felhasználó vagy a díjfizető legalapvetőbb törvényi kötelezettsége a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetése;
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 11. § (2) bekezdés a) pontja értelmében a bíróság jogerős határozatának végrehajtása érdekében kiállítandó végrehajtható okirat kibocsátása érdekében a végrehajtási kérelem előterjesztésekor az Adatkezelő köteles közölni a természetes személy adós nevét, születési helyét, születési idejét és anyja nevét, az ügy körülményeitől függően (az alábbi adatok közül legalább egyet) adós lakóhelyét, munkahelyét, végrehajtás alá vonható vagyontárgyának helyét;
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdés;
- A Társaság Üzletszabályzata.

Az adattárolás határideje: Az Adatkezelő a felhasználóhoz, illetve díjfizetőhöz kapcsolódó, gazdasági esemény megtörténte utaló adatot jogszabályban meghatározott megőrzési időig (8 év).

Az adatkezelés módja: elektronikusan és papíralapon.

Telefonos hangfelvétel készítése

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele.

Az Adatkezelő által kezelt adatkör: érintett hangja, általa megadott adatok.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont jogi kötelezettség [a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdés].

Az adattárolás határideje: az adattörzéstől számított 5 év.

Az adatkezelés módja: elektronikusan.

A hangfelvételek visszahallgatásához való jogosultságot a Telefonos ügyfélszolgálat vezetője állapítja meg.

Online és személyes ügyfélszolgálat

Távhőszolgáltató ügyfélkapcsolati tevékenységét a Szervezeti és Működési Szabályzat szerinti szervezeti formában látja el. Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, faxon, valamint interneten tudnak a Távhőszolgáltatóhoz fordulni.

Az online ügyintézés regisztrációhoz kötött, amelynek feltétele "felhasználási feltételek" valamint az Adatkezelő online ügyfélszolgálatán történő, regisztrációval kapcsolatos adatkezelési tájékoztató elfogadása.

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele.

Az Adatkezelő által kezelt adatkör: felhasználó neve, ügyfélszám, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, a felhasználó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem állnak rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró felhasználó esetében érvényes meghatalmazás és abban szereplő személyes adatok, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont jogi kötelezettség a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B (3)-(5) bekezdése.

Az adattárolás határideje: a panasz megválaszolásától számított fogyasztóvédelmi törvény szerinti 5 év.

Az adatkezelés módja: elektronikusan és papíralapon.

Tájékoztatót kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését *továbbá tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint élhet a hozzáférés és az adatkezelés korlátozásához való jogaival az az adatfelvételénél jelzett módon*, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Adatkezelő neve: Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített neve: FŐTÁV Zrt.

Székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.

Adószám: 10941362-2-44

Cégjegyzékszám: 01-10-042582

Telefonszám: 06-1-700-7000

E-mail-cím: fotav@fotav.hu

Honlap: www.fotav.hu

Adatvédelmi tisztviselő

dr. Gál Anna

E-mail cím:

adatvedelem@fotav.hu

Telefonszám:

+36-20-252-6102

Az érintett személyes adatai kezelésével kapcsolatban elsősorban az Adatkezelőhöz fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben panasza ellenére továbbra is sérelmesnek találja az adatkezelést vagy nem kíván panaszt tenni az Adatkezelőnél, hanem közvetlenül a

hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu). Lehetőség van továbbá arra is, hogy adatának védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.