

# **Adatvédelmi tájékoztató fogyasztók illetve vevők részére a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozóan**

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

Adatkezelő neve: *KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft.*

Székhelye: 6000 Kecskemét, Akadémia krt. 4.

Adószám: 11374954203

Cégjegyzékszám: 03-09-104005

Telefonszám: 06-76-50-40-40

E-mail cím: [kecskem@termostar.hu](mailto:kecskem@termostar.hu)

Honlap: [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu)

## **1. 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 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 adatának megváltozásának rögzítése.

### **Az Adatkezelő által kezelt adatkör:**

- a felhasználó / díjfizető neve, születési helye, ideje
- a felhasználó / díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe, számlázási címe,
- a felhasználó / díjfizető anyja születési neve, telefonszáma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, e-mail címe, ha a felhasználó / díjfizető azt az Adatkezelő tudomására hozza,

- banki átutalásos fizetésnél a felhasználó / díjfizető bankszámlaszáma, és az azt vezető pénzüintézet megnevezése,
- a fogyasztási / hűvételési hely címe,
- a fogyasztási hely használatának jogcíme,
- a felhasználói közösség megbízottjának neve, címe, telefonszáma.

**A közszolgáltatási szerződés teljesítéséből és az ahhoz kapcsolódó felhasználói / díjfizetői kötelezettségekből eredően az Adatkezelő az alábbi személyes adatokat tartja nyilván:**

- a felhasználó / díjfizető neve, születési helye, ideje
- a felhasználó / díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe, számlázási címe,
- a felhasználó / díjfizető anyja születési neve, telefonszáma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, e-mail címe, ha a felhasználó / díjfizető azt az Adatkezelő tudomására hozza,
- banki átutalásos fizetésnél a felhasználó / díjfizető bankszámlaszáma, és az azt vezető pénzüintézet megnevezése,
- a fogyasztási / hűvételési hely címe,
- a fogyasztási hely használatának jogcíme,
- a felhasználói közösség megbízottjának neve, címe, telefonszáma.
- a felhasználó / díjfizető felhasználó-azonosító száma (T-s kódja),
- a felhasználóra / díjfizetőre vonatkozó felosztási százalék mértéke, a havi hőfogyasztásnak mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartalma, a számla kelte, az esedékesség dátuma,
- a szerződészerű díjfizetés ténye, módja, időpontja,
- a felhasználó / díjfizető távhőszolgáltatási számla tartozásának ténye, összege, a tartozás gyakorisága,
- a díjkompenzációra, önkormányzati lakásfenntartási 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 (Tsz.);
- 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 Kecskemét város területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 54/2007. (XII. 20.) KR számú rendelet. A lakossági felhasználó részére történő folyamatos és biztonságos

távhőszolgáltatásra a távhőszolgáltató általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. 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 Tszt. 45. § (1) bekezdése alapján az Adatkezelő jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig az ügyfelek adatai közül azokat kezelni, amelyek az ügyfelek azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult az ügyfelek azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ezen túlmenően jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy a felhasználó-tájékoztatást végzik.
- A Társaság Üzletszabályzata.

**Az adattárolás határideje:** Az Adatkezelő a felhasználóhoz, illetve díjfizetőhöz kapcsolódó, gazdasági esemény megtörténte utaló adatot jogszabályban meghatározott megőrzési időig, illetve az elévülés időpontjáig tárolja.

**Az adatkezelés módja:** elektronikusan és papíralapon.

## 2. 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 tudnak Távhőszolgáltatóhoz fordulni.

### Az adatkezelés célja:

- a szolgáltatás elérhetővé tétele, a felhasználó által igénybevett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott és befizetett díj, valamint 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 adatának megváltozásának rögzítése.
- a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele.

### Az Adatkezelő által kezelt adatkör:

- a felhasználó / díjfizető neve, születési helye, ideje
- a felhasználó / díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe, számlázási címe,
- a felhasználó / díjfizető anyja születési neve, telefonszáma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, e-mail címe, ha a felhasználó / díjfizető azt az Adatkezelő tudomására hozza,
- banki átutalásos fizetésnél a felhasználó / díjfizető bankszámlaszáma, és az azt vezető pénzintézet megnevezése,
- a fogyasztási / hővételezési hely címe,
- a fogyasztási hely használatának jogcíme,
- a felhasználói közösség megbízottjának neve, címe, telefonszáma.
- 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, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

**Az adatkezelés jogalapja:**

- 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.

### **3. Telefonos hangfelvétel készítése**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, hibabejelentéseket, 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:**

- törvényi felhatalmazás [a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdés].

**Az adattárolás határideje:** az adatrögzítéstől számított 5 év.

**Az adatkezelés módja:** elektronikusan.

A hangfelvételek visszahallgatásához való jogosultságot az Adatvédelmi Tisztviselő állapítja meg.

## 4. Vagyonvédelmi kamerák alkalmazása

A társaság jogos érdekeit figyelembe véve, vagyontárgyainak védelmében, valamint munkavédelem céljából vagyonvédelmi kamerákat szerel fel és üzemeltet.

### Az adatkezelés célja:

- a vagyonvédelmi, biztonságtechnikai cél megvalósítása,
- beléptetőrendszer használatának ellenőrzése,
- munkavédelmi cél

### Az adatkezelés jogalapja:

- 2005. évi CXXXIII. törvény (a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól) előírásai, valamint a Társaság jogos érdeke.

**Az adattárolás határideje:** az adatrögzítéstől számított 3 nap.

**Az adatkezelés módja:** elektronikusan.

## 5. Jogorvoslati lehetőségek

Az érintett Felhasználó tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelőfeltüntetett elérhetőségein.

Az érintett kérelmére a *KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft.* tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről. Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 (harminc) napon belül (amennyiben más jogszabály erre rövidebb határidőt nem ír elő) közérthető formában – az érintett erre irányuló kérelmére írásban – adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be.

A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. a személyes adatot helyesbíti, ha az a valóságnak nem felel meg és a valóságnak megfelelő személyes adat a rendelkezésére áll. A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. A zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Adatvédelmi tisztviselő:	Váradi Zoltán
E-mail cím:	varadi.zoltan@termostar.hu
Telefonszám:	+36-20-917-6530

### **Adatvédelmi hatósági eljárás**

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni: Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.  
Telefon: 06.1.391.1400

Fax: 06.1.391.1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu) Honlap: <http://www.naih.hu>