

Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

I.

Bevezető

A SÁRVÁR TÁVHŐ Kft. (a továbbiakban: Társaság) belső adatkezelési folyamatainak nyilvántartása és az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi

Adatvédelmi és adatbiztonsági Szabályzatot

alkotja.

Adatkezelő megnevezése: **SÁRVÁR TÁVHŐ Hőtermelő és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság**

Adatkezelő cégjegyzékszám: **Cg. 18-09-101155**

Adatkezelő székhelye: **9600 Sárvár, Széchenyi utca 2.**

Adatkezelő e-elérhetősége: **sarvar.tavho@globonet.hu**

Adatkezelő képviselője: **Tangl Gergő ügyvezető igazgató**

E szabályzatban rögzített rendelkezéseket a Társaság többi szabályzatának előírásaival összhangban kell értelmezni. Amennyiben a személyes adatok védelmével kapcsolatosan ellentmondás áll fenn jelen rendelkezések és bármely más, jelen szabályzat hatálybalépése előtt hatályba lépett szabályzat előírásai között, úgy abban az esetben jelen rendelkezések az irányadóak.

II. A szabályzat célja és hatálya

1) A Társaság jelen szabályzat megalkotásával és közzétételével biztosítani kívánja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) által meghatározott érintetti tájékoztatáshoz való jog érvényesülését, továbbá a Társaság eleget kíván tenni az Infotv. 24. § (3) bekezdés szerinti szabályzatkészítési kötelezettségének.

2) Jelen szabályzat célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kapjanak a Társaság által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelésbe esetlegesen bevont adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

3) A Társaság jelen szabályzat megalkotásával is tiszteletben kívánja tartani a természetes személyek magánszféráját.

4) Jelen szabályzattal a Társaság érvényesíteni kívánja a nyilvántartásokkal kapcsolatos szabályok betartását, az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését. A Társaság el kívánja kerülni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, és azok jogosulatlan megváltoztatását, illetve nyilvánosságra hozatalát.

5) A szabályzat időbeli hatálya 2016. 07. 01-től visszavonásig tart.

III. Fogalmak

6) A jelen szabályzat fogalmi rendszere alapvetően igazodik az Infotv. 3. §-ban meghatározott értelmező fogalommagyarázatokhoz (azokból a leginkább használatosak kerülnek itt most felsorolásra), így tehát:

- a) **személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
- b) **különleges adat:**
 - ba) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
 - bb) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
- c) **bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
- d) **hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
- e) **tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatának kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri;

- f) **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- g) **adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
- h) **adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- i) **nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
- j) **adattörlés:** az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;
- k) **adatzárolás:** az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
- l) **adatmegsemmisítés:** az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- m) **adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adaton végzik;
- n) **adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi;
- o) **személyesadat-nyilvántartó rendszer (nyilvántartó rendszer):** személyes adatok bármely strukturált, funkcionálisan vagy földrajzilag centralizált, decentralizált vagy szétszórt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- p) **adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
- q) **adatvédelmi incidens:** személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

r) **kötelező szervezeti szabályozás:** több országban, de köztük legalább egy EGT-államban is tevékenységet folytató adatkezelő vagy adatkezelők csoportja által elfogadott és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) által jóváhagyott, az adatkezelőre vagy adatkezelők csoportjára nézve kötelező belső adatvédelmi szabályzat, amely a harmadik országba történő adattovábbítás esetén a személyes adatok védelmét az adatkezelő vagy adatkezelők csoportjának egyoldalú kötelezettségvállalása útján biztosítja;

7) Amennyiben a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabály (jelen szabályzat megalkotásakor az Infotv.) fogalommagyarázatai eltérnek jelen szabályzat fogalommagyarázataitól, akkor a jogszabály által meghatározott fogalmak az irányadóak.

IV. Az adatkezelések szabályai

8) Az információs önrendelkezés minden természetes személy alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést, így különösen:

a) A Társaság személyes adatot csak meghatározott célból, azaz a jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

Amennyiben az adatkezelés célja megszűnik, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatokat haladéktalanul törölni kell.

A Társaság által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos.

b) A Társaság személyes adatot csak az érintett előzetes – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

c) A Társaság az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

9) A Társaságnál adatkezelést végző alkalmazottak és a Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek, illetve azok alkalmazottjai (ők együtt: szabályzat hatálya alatt álló személy) kötelesek a megismert személyes adatokat üzleti titokként megőrizni. A személyes adatokat kezelő és azokhoz hozzáférési lehetőséggel rendelkező személyek kötelesek **Titoktartási nyilatkozatot** tenni. A Titoktartási nyilatkozat jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

10) Ha a szabályzat hatálya alatt álló személy tudomást szerez arról, hogy a Társaság által kezelt személyes adat hibás, hiányos vagy időszerűtlen, köteles azt helyesbíteni vagy helyesbítését az adat rögzítéséért felelős munkatársnál kezdeményezni.

11) A Társaság megbízásából adatfeldolgozói tevékenységet végző természetes vagy jogi személyekre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekre vonatkozó adatvédelmi kötelezettségeket az adatfeldolgozóval kötött megbízási szerződésben érvényesítendőek.

V. A társaság adatvédelmi rendszere

12) A Társaság ügyvezető igazgatója meghatározza az adatvédelem szervezetét, az adatvédelemre, valamint az azzal összefüggő tevékenységre vonatkozó feladat- és hatásköröket.

13) A szabályzat hatálya alatt álló személy gondoskodik arról, hogy jogosulatlan személyek ne tekinthessenek be személyes adatokba, továbbá arról, hogy a személyes adat tárolása, elhelyezése úgy kerüljön kialakításra, hogy az jogosulatlan személy részére ne legyen hozzáférhető, megismerhető, megváltoztatható, megsemmisíthető.

14) A Társaság adatvédelmi rendszerének felügyeletét az ügyvezető igazgató látja el egy általa megbízott adatvédelmi felelős útján. A Társaság az Infotv. 24. § alapján köteles belső adatvédelmi felelőst megbízni, aki jelenleg:

- *Dr. Komáromi László ügyvéd,*
- *székhely: 9600 Sárvár, Batthyány utca 42/A. I/1.*
- *postacím: 9601 Sárvár, Pf. 50.*
- *e-mail cím: drkomaromi@globonet.hu*
- *telefonszámok: 95/321-268, 30/9467-458*

15) Az ügyvezető az adatvédelemmel kapcsolatosan:

- a) felelős az érintettek Infotörvényben meghatározott jogainak gyakorlásához szükséges feltételek biztosításáért;
- b) felelős a Társaság által kezelt személyes adatok védelméhez szükséges személyi, tárgyi és technikai feltételek biztosításáért;

- c) felelős az adatkezelésre irányuló ellenőrzés során esetlegesen feltárt hiányosságok vagy jogszabálysértő körülmények megszüntetéséért, a személyi felelősség megállapításához szükséges eljárás kezdeményezéséért, illetve lefolytatásáért;
- d) felügyeli a belső adatvédelmi felelős tevékenységét, biztosítja annak képzését;
- e) vizsgálatot rendelhet el;
- f) kiadja a Társaság adatvédelemmel kapcsolatos belső szabályait.

16) A belső adatvédelmi felelős adatvédelemmel kapcsolatos kötelezettségei:

- a) segítséget nyújt az érintett jogainak biztosításában;
- b) kezdeményezi a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) felé az Infotörvényben meghatározott nyilvántartásba vételi eljárás lefolytatását;
- c) minden év január 15-ig jelentést készít az ügyvezető részére a Társaság adatvédelmi feladatainak végrehajtásáról;
- d) jogosult jelen szabályzat betartását az egyes szervezeti egységeknél ellenőrizni;
- e) vezeti az adattovábbítási nyilvántartást;
- f) részt vesz a NAIH által szervezett belső adatvédelmi felelősök konferenciáján;
- g) figyelemmel kíséri az adatvédelemmel és információszabadsággal kapcsolatos jogszabályváltozásokat, ezek alapján indokolt esetben kezdeményezi jelen szabályzat módosítását;
- h) közreműködik a NAIH-tól a Társasághoz érkezett megkeresések megválaszolásában és a NAIH által kezdeményezett vizsgálat, illetve adatvédelmi hatósági eljárás során;
- i) általános állásfoglalás megadása céljából megkeresést fogalmaz meg a NAIH felé, amennyiben egy felmerült adatvédelmi kérdés jogértelmezés útján egyértelműen nem válaszolható meg.

VI. Adatbiztonsági szabályok

17) A papíralapon kezelt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- a) az adatokat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, azokhoz más nem férhet hozzá, más számára fel nem tárhatóak;
- b) a dokumentumokat jól zárható, száraz, tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezéssel ellátott helyiségben helyezi el;
- c) a folyamatos aktív kezelésben lévő iratokhoz csak az illetékesek férhetnek hozzá;

- d) a Társaság adatkezelést végző munkatársa a nap folyamán csak úgy hagyhatja el az olyan helyiséget, ahol adatkezelés zajlik, hogy a rá bízott adathordozókat elzárja, vagy az irodát bezárja;
- e) a Társaság adatkezelést végző munkatársa a munkavégzés befejeztével a papíralapú adathordozót elzárja;
- f) amennyiben a papíralapon kezelt személyes adatok digitalizálásra kerülnek, a digitálisan tárolt dokumentumokra irányadó biztonsági szabályokat alkalmazza a Társaság.

18) A számítógépen, illetve hálózaton tárolt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket és garanciális elemeket alkalmazza:

- a) az adatkezelés során használt számítógépek a Társaság tulajdonát képezik;
- b) a számítógépen található adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal – legalább felhasználói névvel és jelszóval – lehet csak hozzáférni, a jelszavak cseréjéről Társaság rendszeresen gondoskodik;
- c) a hálózati kiszolgáló gépen (a továbbiakban: szerver) tárolt adatokhoz csak megfelelő jogosultsággal és csakis az arra kijelölt személyek férhetnek hozzá;
- d) amennyiben az adatkezelés célja megvalósult, az adatkezelés határideje letelt, úgy az adatot tartalmazó fájl visszaállíthatatlanul törlésre kerül, az adat újra vissza nem nyerhető;
- e) a hálózaton tárolt adatok biztonsága érdekében az szerveren folyamatos tükrözéssel kerül el a Társaság az adatvesztést;
- f) a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok aktív adataiból napi mentést végez, a mentés a központi szerver teljes adatállományára vonatkozik és fizikailag elkülönített külső adattárolóra történik;
- g) a személyes adatokat kezelő hálózaton a vírusvédelemről folyamatosan gondoskodik;
- h) a rendelkezésre álló számítástechnikai eszközökkel, azok alkalmazásával megakadályozza illetéktelen személyek hálózati hozzáférését.

VII. Az érintettek jogainak érvényesítése

19) Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével –törlését a Társaság feltüntetett elérhetőségein.

20) A Társaság a beérkezett kérelemre, illetve tiltakozásra az érkezéstől számított legkésőbb 15 – tiltakozási jog gyakorlása esetén 5 – napon belül írásban, közérthető formában választ ad.

21) A tájékoztatás kiterjed az Infotv. 15. § (1) bekezdésében meghatározott információkra, amennyiben az érintett tájékoztatása törvény alapján nem tagadható meg.

22) A tájékoztatás főszabály szerint ingyenes, költségtérítés Társaság csak az Infotv. 15. § (5) bekezdésében meghatározott esetben számít fel.

23) A Társaság kérelmet csak az Infotv. 9. § (1) bekezdésében vagy a 19. §-ban meghatározott okokból utasíthat el, és erre csak indoklással az Infotv. 16. § (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatással, írásban kerül sor.

24) A valóságnak nem megfelelő az ügyvezető, vagy utasítására a szabályzat hatálya alatt álló személy – amennyiben a szükséges adatok és az azokat bizonyító közokiratok rendelkezésre állnak – helyesbíti, az Infotv. 17. § (2) bekezdésében meghatározott okok fennállása esetén pedig intézkedik a kezelt személyes adat törlése iránt.

25) Az érintett személyes adata kezelése elleni tiltakozásának elbírálásának időtartamára – de legfeljebb 5 napra – az adatkezelés felfüggesztésre kerül, mely időszak alatt a tiltakozás megalapozottságát meg kell vizsgálni és döntést hozni, amelyről a kérelmezőt az Infotv. 21. § (2) bekezdésében foglaltak szerint tájékoztatni kell.

26) Amennyiben a tiltakozás indokolt, úgy az Infotv. 21. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint kell eljárni.

27) A Társaság az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt, illetve az általa vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is megtéríti. A Társaság mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét a Társaság tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Ugyanígy nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

28) Az érintett a Társaság adatkezelési eljárásával kapcsolatos panasszal a NAIH-hoz fordulhat:

név: *Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság*

székhely: *1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.*

honlap: *www.naih.hu*

VIII. A TÁRSASÁGNÁL MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉSEK

Az adatkezelés helye: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2. (székhely)

VIII/A. Szolgáltatási tevékenységgel összefüggő adatkezelés

29) A Társaság fő tevékenysége a távhőszolgáltatás, amihez kapcsolódik az ügyfelek személyes adatainak kezelése.

29.1. A Társaság a közszolgáltatási szerződést – főszabályként – papíralapon köti meg, de azon felhasználó esetében, ahol a jogviszony már hosszabb ideje tart, ott közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével tekintendő létrejöttnek.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Távhőtörvény) 45. §. (1) bekezdése felhasználók és díjfizetők tekintetében tartalmazza a kezelendő adatok körét a következők szerint:

a) természetes személyek esetében: név, lakcím, születési hely és idő,

b) szervezetek esetében: név, székhely, képviselő neve,

mindkét esetben: felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat.

Ezen túlmenően az érintett beleegyezése alapján: telefonszám, e-mail cím, anyja neve, személyi igazolvány szám, munkahely, ingatlanra vonatkozó adatok.

29.2. A fogyasztókkal és díjfizetőkkel kötött szerződésekre, és egyéb adatlapokra ahol ügyféladat felvételre kerül sor minden esetben feltüntetendő és konkrétan megjelölendő, hogy mely adat megadása önkéntes – az csak az érintett hozzájárulásával kezelhető (e-mail cím, telefonszám).

29.3. Szintén sor kerül még egyéb személyes adatfelvételére részletfizetési megállapodás kötése esetén, mely során felvételre kerülő adatok: anyja neve, szem. ig. szám, munkahely, ingatlanra vonatkozó adatok.

29.4. A szerződések részét kell képeznie minden esetben az alábbi tájékoztatásnak:

„A szerződésben megadott adatait Társaságunk Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata alapján kezeljük.”

29.5. **Az adatkezelés célja:** Távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen.

29.6. **Az adatkezelés jogalapja:** a Távhőtörvény 45. § (1) bekezdés

29.7. **Az adattárolás határideje:** követelés elévülési idejéig

29.8. **Az adattárolás módja:** papíralapon és elektronikusan a társaság által alkalmazott rendszeren keresztül.

29.9. Az ügyfelek adatkezelésére vonatkozóan adatvédelmi tájékoztató készült, melyet az ügyfélszolgálaton jól látható helyen kell elhelyezni, valamint az aláírásra kerülő közszolgáltatási szerződések mellékletként kell szerepeltetni. (2. számú melléklet) Ezt a tájékoztatót az ügyfelek által kitöltendő adatfelvételre szolgáló nyomtatványok átadása során is alkalmazni kell, melynek célja az ügyfelek előzetes tájékoztatása az adatkezelésről.

29.10. Egyéb esetben nincs szükség a kifejezett hozzájárulás kérésére, mert a hozzájárulás beszerzése aránytalanul nagy terhet ró az adatkezelőre.

VIII/B. Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés és hibabejelentés módjai:

a) ***Szóbeli panasz/hibabejelentés:*** személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben vagy hibabejelentés telefonon.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: 9600 Sárvár, Széchenyi utca 2.

b) ***Írásbeli panasz/hibabejelentés:*** Írásbeli panaszt/hibabejelentést az ügyfél személyesen az ügyfélszolgálati irodában, postai úton (9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.), elektronikus levélben (sarvar.tavho@globonet.hu) vagy telefaxon (+36 95 520 381) tehet.

c) **Az adatkezelés célja:** a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához, hibabejelentés esetén hibák elhárításához szükséges elérhetőségek rögzítése.

d) **A kezelt adatok köre:** az ügyfél, számlafizető, valamint a vele egy háztartásban élő hozzátartozó által megadott adat, amely azonosításhoz szükséges:

da) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető neve;

db) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

dc) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

dd) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;

- de) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- df) az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- dg) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél, hozzátartozó vagy számlafizető aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- dh) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- e) **Az adatkezelés jogalapja:** érintett hozzájárulás (Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pont); a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése.
- f) **Az adattárolás időtartama:** a panasz megválaszolásától számított fogyasztóvédelmi törvény szerint 5 év.
- g) **Az adattárolás módja:** papíralapon és elektronikusan

A telefonos hangrögzítésről szóló tájékoztató a szabályzat 3. számú melléklete.

VIII/C. Online ügyintézésel összefüggő adatkezelés

30) A Társaság rendelkezik honlappal. A honlapon az ügyfelek részére lehetőség van online mérőállás bejelentésére.

31) Az online ügyintézésel összefüggően az érintettek adatait az alábbiak szerint kezeli az adatkezelő:

- a) **Az adatkezelés célja:** ügyfelek személyes adatainak kezelése a melegvíz használat elszámolásának céljából.
- b) **Az adatkezelés jogalapja:** érintett hozzájárulás (Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pont)
- c) **A kezelt adatok köre:** név, fogyasztási hely, felhasználói kód, e-mail cím, melegvízóra gyáriszáma, melegvízóra állás, melegvízóra gyáriszáma (amennyiben 2 van, akkor mindkettőét), leolvasás időpontja.
- d) **Az adatkezelés időtartama:** a panasz megválaszolásától számított fogyasztóvédelmi törvény szerinti 5 év

VIII/D. Hátralékkezeléssel összefüggő adatkezelés

32) A Társaság szolgáltatási területén a hátralékos fogyasztókkal szemben fennálló követelését követeléskezelési eljárás során, adatfeldolgozó bevonásával végzi.

Erre a jogalapot az Infotv. és a Távhőtörvény adja meg a következők szerint:

a) Infotv. 6. § (5) bekezdés: *Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában*

aa) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából vagy

ab) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

b) Távhőtörvény 45. § (1) bekezdés: *A távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett*

ba) a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők 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. Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében;

bb) az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

33) A Társaság felhasználhat minden olyan a rendelkezésre álló adatot, amelyet az érintettek ügyfélkezelési céllal adtak meg Adatkezelő részére, mivel a hátralékkezelés részét képezi az ügyfélkezelés egészének.

Ezek az adatok a Távhőtörvény 45. § (1) bekezdés b) pont alapján átadhatóak adatfeldolgozó részére.

34) Abban az esetben, amennyiben az eljárásba bevont adatfeldolgozó szerezte meg jogszerűen az érintettek hozzájárulásával a hátralékkezelés során felhasznált adatokat, ám azok felvétele más célból történt, az Infotv. 6. § (5) bekezdés b) pont alapján az adatkezelő adatfeldolgozó hátralékkezelési eljárása során akkor is használhatja, ha a hátralékkezelésre nézve nincs külön hozzájárulása az érintettektől, vagy a hozzájárulást az érintettek visszavonták.

35) A követeléskezelési eljárást megelőzően lehetőség van részletfizetési megállapodást kötni a SÁRVÁR TÁVHŐ Kft-vel.

36) **A kezelt adatok köre:**

természetes személyek vonatkozásában:

- név
- lakcím
- születési idő és hely
- telefonszám
- e-mail cím
- felhasználási helyre vonatkozó adatok
- fogyasztásra vonatkozó adatok
- számlázásra vonatkozó adatok
- díjfizetésre vonatkozó adatok
- ügyfél azonosító
- minden egyéb olyan adat, amely a hátralékkezelés céljának eléréséhez szükséges és jogszerűen adatkezelő vagy adatfeldolgozó rendelkezésére áll

37) **Az adatkezelés jogalapja:**

- törvényi felhatalmazás:
 - Távhőtörvény 45. § (1) bekezdés b) pont
 - Infotv. 6. § (5) bekezdés b) pont

38) **Az adattárolás határideje:** a hátralék kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (8 év)

39) A Hátralékkezelési célú adattovábbításról szóló tájékoztatót szintén a 2. számú melléklet tartalmazza.

VIII/E. Munkavállalók munkaviszonnal összefüggő adatkezelése

40) A Társaság munkavállalóiról személyzeti-, bér- és munkaügyi nyilvántartást vezet.

41) A személyzeti nyilvántartás a munkaviszonyra, illetve foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyra (pl. önálló tevékenységként végzett megbízás, vállalkozás, stb.) vonatkozó tények dokumentálására szolgáló adatkezelés. A személyzeti nyilvántartás adatai a munkavállaló munkaviszonyával kapcsolatos tények megállapítására és statisztikai adatszolgáltatásra használhatók fel. A személyzeti nyilvántartás adatkezelő valamennyi munkavállalójának adatait tartalmazza.

42) A bér- és munkaügyi nyilvántartás a munkaviszonyra vonatkozó tények dokumentálására szolgáló adatkezelés. A bér- és munkaügyi nyilvántartás adatai a munkavállaló munkaviszonyával kapcsolatos tények megállapítására, bérszámfejtésre, társadalombiztosítási ügyintézésre és statisztikai adatszolgáltatásra használhatók fel. A bér- és munkaügyi nyilvántartás adatkezelő valamennyi munkavállalójának adatait tartalmazza.

43) A munkavállalók adatkezelésére a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) ad jogalapot.

Az Mt. 10. § (2) bekezdésében foglaltak alapján: *A munkáltató köteles a munkavállalót tájékoztatni személyes adatainak kezeléséről. A munkáltató a munkavállalóra vonatkozó tény, adatot, véleményt harmadik személlyel csak törvényben meghatározott esetben vagy a munkavállaló hozzájárulásával közölhet.*

44) **Az adatkezelés célja:** munkaviszony létesítése, teljesítése vagy megszüntetése

45) **A kezelt adatok köre:**

- munkavállalók személyes adatai, így:
 - munkavállaló neve;
 - munkavállaló képmása;
 - munkavállaló születési neve;
 - születési helye;
 - születési ideje;
 - anyja születési neve;
 - lakóhelye;
 - tartózkodási hely (amennyiben eltérő a lakóhelytől);

- munkahelyi telefonszáma;
 - munkahelyi e-mail címe;
 - adóazonosító jele;
 - társadalombiztosítási igazolvány és az azon szereplő adatok;
 - társadalombiztosítási azonosító jele (TAJ szám);
 - nyugdíjas törzsszáma (nyugdíjas munkavállaló esetén);
 - személyi igazolvány száma;
 - lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma;
 - bankszámla száma;
 - munkaköri orvosi alkalmassági;
 - szakszervezeti tagság nyilvántartása;
 - egyéb képesítést igazoló okmányok;
 - előző munkáltató, folyósító szerv által kiadott igazolások;
 - munkakönyv és az azt tartalmazó adatok;
 - nyugdíjpénztári tagsági okirat;
 - adóigazolvány, TAJ kártya, lakcím kártya és személyi igazolvány, jogosítvány, start kártya másolatai;
 - munkáltatói kedvezmény igénybevételéhez szükséges okmányok;
 - egészségkárosodással kapcsolatos okmányok;
 - adóelőleg nyilatkozat;
 - végzettséget igazoló okmány másolati példánya;
- munkavállaló hozzátartozójának TAJ száma, adóazonosító jele, anyja neve, születési helye, ideje, lakcíme, munkahely adatai.

46) **Az adatkezelés jogalapja:**

- törvényi felhatalmazás:
 - az Mt. 10. § (1) és (3) bekezdés,
 - A társadalombiztosítás ellátásairól és magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről szóló 1997. évi LXXX. törvény,
 - A kötelező egészségbiztosítási ellátásról szóló 1997. évi LXXXIII. törvény,
 - A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény (a továbbiakban: Szja).

47) **Az adattárolás határideje:** más hatályos jogszabályok által meghatározott tárolási határidő.

48) A munkaviszony kapcsán beszerzett harmadik személy adatai (például pótszabadság, családi adókedvezmény kapcsán) a szükséges adattartamot meg nem haladóan vehetők fel és kezelhetők.

49) Személyügyi terület adatkezelésének jogalapja minden esetben más jogszabály. Az adatkezelés időtartama és az adott területre vonatkozó jogszabályok által meghatározott.

50) A személyügyi adatkezelések körében a nem közvetlenül a munkaviszonyból eredeztetett adatkezelések során minden esetben be kell szerezni, a kezeléshez felhasznált nyomtatványba be kell emelni szövegszerűen – az érintett kifejezett hozzájárulását, az adatkezelés céljának és várható időtartamának megjelölésével.

51) A munkavállalói adatok kezelésére vonatkozóan a szabályzat készültekor hatályos adatvédelmi törvénynek megfelelő tájékoztató készült, amelynek célja a munkavállalók előzetes tájékoztatása az adatkezelésről (4. számú melléklet).

52) Személyügyi terület adatkezelésének jogalapja esetenként más jogszabály. Az adatkezelés időtartama az adott területre vonatkozó jogszabályok által meghatározott (Szja, Mt.)

VIII/F. Munkavállalók ellenőrzésével összefüggő adatkezelés

53) A munkáltató meghatározott körben ellenőrizheti a munkavállalókat a munkaviszonnyal összefüggésben, melyre az Mt. 11. § (1)-(2) bekezdése ad jogalapot.

54) Az adatkezelő munkavégzés céljából biztosít személyi számítógépeket és laptopokat, céges e-mail címeket, céges telefonokat munkavállalói részére. A használat szabályairól és az ellenőrzés lehetőségéről a munkavállalókat a Társaság az Mt. 8. § (2) bekezdés alapján előzetesen írásban tájékoztatja. (Ez a tájékoztató részét képezi a munkavállalók számára készített tájékoztatónak, amely jelen szabályzat 4. számú melléklete.)

Mivel ezen eszközök az adatkezelő tulajdonát képezik és ezek eszközök a cég munkavégzés céljából kerülnek a munkavállalónak átadásra, így amennyiben a munkavállaló ezen eszközökön magáncélú személyes adatait (pl.: családi fotók, telefonkönyvek, saját adatbázisok stb.) tárolja, úgy adatkezelő a számítógép vagy céges telefon ellenőrzése során ezeket az adatokat is megismerheti.

55) Az ellenőrzés történhet például a céges telefonok esetében híváslisták lekérésével, ami alapján az adatkezelőnek lehetősége van arra, hogy ellenőrizze ki, milyen mellékről kit hívott. A bejövő hívások rögzítésre kerülnek, törvényben előírt tárolási idejük 5 év.

56) Ezen adatkezelés ellen kifogással nem élhet a munkavállaló, mert a nem munkavégzés céljából történő, de a Társasági eszközön való személyes adatok tárolása az adatkezeléshez történő Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pont szerinti érintetti hozzájárulásnak minősülnek.

Erről (illetve az archiválás és a rendszergazdai tevékenység tényéről) a munkavállalókat az eszközök használata előtt írásban tájékoztatni kell.

57) A Társaság munkavállalói munkahelyükön kizárólag munkájukkal összefüggésben jogosultak elektronikus levelezőrendszer (e-mail) használatára. Mindazon e-mail címek, amelyekben az adatkezelő vagy általa megbízott adatfeldolgozó neve kiterjesztésként benne foglaltatik „sarvar-tavho@globonet.hu” kifejezés, adatkezelő tulajdonát képezik és az ezen címeken folytatott levelezés munkacélú levelezésnek minősül. Az ilyen címeken folytatott levelezésbe adatkezelő megfelelő jogalap esetén jogosult betekinteni. Adatkezelő jogosult a fent nevezett címeken folytatott levelezések meghatározott időközönkénti biztonsági mentésére, az elektronikus levelező rendszer folyamatosságának és stabilizálásának érdekében.

Amennyiben a munkavállaló „saját név@globonet.hu” céges e-mail címén található leveleiben magáncélú személyes adatait tárolja, úgy adatkezelő az e-mail cím ellenőrzése során ezeket az adatokat is megismerheti. Ezen adatkezelés ellen kifogással nem élhet a munkavállaló, mert a nem munkavégzés céljából történő, de a Társasági e-mail címen való személyes adatok tárolása az adatkezeléshez történő Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pont szerinti érintetti hozzájárulásnak minősülnek.

58) Alkoholszondás ellenőrzésre szűrőpróbaszerűen, illetve gyanú alapján is sor kerülhet, bármely munkakörben. Az ellenőrzésre alkoholszondás műszer alkalmazásával kerül sor, mely pozitív tartalom esetén elzöldül, ezt követően konkrét véralkoholszint mérés is történik. Az ellenőrzés megtagadása fegyelmi vétségnek minősül.

A munkáltató deklarálja, hogy a munkaidőben történő alkoholfogyasztást, valamint a munkaidő alatti alkoholos befolyásoltságot minden munkakörre vonatkozóan tiltja és fenntartja a jogot, hogy ezen szabályok betartását munkaidő alatt ellenőrizze, a munkavédelmi törvény, valamint a Társaság munkavédelmi szabályainak betartásával.

59) **Az adatkezelés célja:** a Társaság jogos üzleti érdekeinek megfelelően a munkavállalóknak biztosított számítógép, e-mail cím és internet-hozzáférés ellenőrzése

60) **A kezelt adatok köre:** az elektronikus berendezések használata során rögzített személyes adatok

61) **Az adatkezelés jogalapja:** 2012. évi I. törvény 11. § (1) és esetlegesen az Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pont

62) **Az adattárolás határideje:** a munkaviszony fennállása alatt és a munkaviszony megszűnését követő +1 év

IX. Záró rendelkezések

63) A társaság szerződéseibe felveendő adatvédelmi-adatkezelési előírásainkat jelen szabályzat 5. számú melléklete tartalmazza, a 6. számú melléklet pedig adatfeldolgozói szerződésmintát tartalmaz.

Sárvár, 2016. július 01.

.....
Tangl Gergő
ügyvezető igazgató