

Adatkezelési tájékoztató ügyfelek részére

- 1) **Az adatkezelés helye:** Sárvári Városgondnokság, Városüzemeltetési és Közszolgáltató Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.
- 2) A Társaság, mint közszolgáltató, közszolgáltatási szerződések alapján nyújtja szolgáltatásait ügyfelei részére. A szerződésekben kezelésre kerülnek ügyféladatokat, az ügyfelek személyes adatai.
- 3) **A szerződések részét kell képeznie minden esetben az alábbi tájékoztatásnak:**

„A Szolgáltató kijelenti, hogy Felhasználó/Díjfizető szerződésben megadott adatait a Szolgáltató Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata alapján kezeli.”

4) **Adatkezelés:**

adatkezelés célja: Adatkezelő szolgáltatási területén a felhasználói/díjfizetői (fogyasztói) adatok kezelése

kezelt adatok köre: név, születési név, születési hely, dátum, anyja neve, lakcím, levelezési cím, telefonszám, e-mail cím

adatkezelés jogalapja: a Tszt. 45. § (1)

adattárolás határideje: a szerződés megszűnésétől számított 5 év

adattárolás módja: papíralapú és elektronikus

5) **Panaszkezelés**

- a) Az Infotv. 65. § (3) bekezdés a) pontja szerint nem bejelentendő adatkezelés, mert az adatkezelés csak a társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyek személyes adataira vonatkozik.
- b) A Társaság a panaszkezelési eljárásrendjét a <http://www.sarvartavho.hu> weboldalon elérhető üzletszabályzat tartalmazza.

6) **Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:**

- a) **Szóbeli panasz:**
 - személyesen az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben, amely 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2. szám alatt található.

- b) **Ügyfélfogadási rend:**

hétfő:	De. 07 ⁰⁰ -12 ⁰⁰	Du. 12 ⁰⁰ -19 ⁰⁰
kedd:	De. 08 ⁰⁰ -12 ⁰⁰	Du. –
szerda:	De. 08 ⁰⁰ -12 ⁰⁰	Du. 13 ⁰⁰ -15 ⁰⁰
csütörtök:	csak telefonos Ügyfélszolgálat 06-95-520-381 Vagy 06-95-320-191	
péntek:	De. 08 ⁰⁰ -12 ⁰⁰	Du. –

- c) **Telefon:** telefonos ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.
(Telefonszám: +36 95 520 381)

- d) A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja a fogyasztónak. Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában biztosított.
- e) A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:
- a) az ügyfél neve;
 - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja;
 - d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével;
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - i) telefonon közölt szóbeli panasz esetén annak egyedi azonosítószáma.

7) Írásbeli panasz

- a) előterjeszhető:
- aa) személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában
 - ab) postai úton: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.
 - ac) elektronikus levélben: info@svnk.hu
- b) Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a Társaság.
- c) Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.
- d) Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.
- e) A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.

8) A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) név,
- b) ügyfélszám,
- c) lakcím, székhely, levelezési cím,
- d) telefonszám,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panaszos igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválasztásához szükséges egyéb adat.

9) Az ügyekkel kapcsolatos adatkezelés jellemzői

- a) adatkezelés célja: ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése;
- b) kezelt adatok köre: ügyfél neve, ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához, megválasztásához szükséges egyéb adat;
- c) adatkezelés jogalapja: az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintett hozzájárulása, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 17/A. § (6)-(7) bekezdése;
- d) adattárolás határideje: a panasz megválasztásától számított – fogyasztóvédelmi törvény szerinti – 5 év;
- e) adattárolás módja: elektronikus és papíralapú.

10) A telefonon történt bejelentések esetében a beszélgetések rögzítésre kerülnek. A telefonos hangrögzítés adatkezelésével kapcsolatos főbb ismérvek az alábbiak:

- a) adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválasztásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele;
- b) kezelt adatok köre: érintett hangja, általa megadott adatok;
- c) adatkezelés jogalapja:
 - törvényi felhatalmazás [a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3)],
 - érintett beleegyezése [az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (6)].
- d) adatkezelés időtartama: az adatrögzítéstől számított 5 év
- e) adattárolás módja: elektronikusan

11) Hátralékkezelés

- a) Erre a jogalapot az Infotv. és a Tszt. adja meg.
Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában 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.

Tszt. 45. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett 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.

b) Adatkezelő felhasználhatja a rendelkezésre álló minden olyan adatot, amelyet az érintettek ügyfélkezelési céllal adnak meg Adatkezelő részére, mivel a hátralékkezelés részét képezi az ügyfélkezelés egészének.

Ezek az adatok a Tszt. 45. § (1) b) alapján átadhatóak.

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

d) adatkezelés célja: Adatkezelő szolgáltatási területén a felhasználói/díjfizetői (fogyasztói) adatok kezelése, hátralékkezelés céljából;

e) kezelt adatok köre: név, születési név, anyja neve, születési hely, születési idő, állandó lakcím, munkahely címe, telefonszám, adószám, levelezési cím, fogyasztási hely, e-mail cím;

f) adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás:

- a Tszt. 45. § (1) b);
- az Infotv. 6. § (5) b);

g) adattárolás határideje: a szerződés megszűnésétől számított 5+1 év

h) adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

12) Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését, korlátozását az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Adatkezelő megnevezése: Sárvári Városgondnokság, Városüzemeltetési és
Közzolgáltató Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű
Társaság

Adatkezelő cégjegyzékszám: Cg.18-09-101155

Adatkezelő székhelye: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.

Adatkezelő e-elérhetősége: info@svnk.hu

Adatvédelmi tisztségviselő: Dr. Komáromi László

e-mail cím: drkomaromi@globonet.hu

telefonszám: +36 95 321 268

13) Az érintettek jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) vagy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

- 14) Sárvári Városgondnokság, Városüzemeltetési és Közszolgáltató Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság fenntartja a jogot arra, hogy belátása szerint bármikor módosítsa adatvédelmi gyakorlatát, valamint megváltoztassa és frissítse ezen tájékoztatóját. Ebből az okból kifolyólag tanácsoljuk, hogy rendszeresen ellenőrizze az adatvédelmi tájékoztató, melyhez közreműködésünket kérheti, és arra mi rövid határidőn belül válaszolni fogunk.
- 15) Jelen Adatkezelési Tájékoztató 2018. május 25. napjától érvényes.