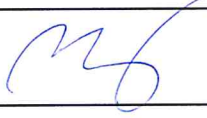


<b>Folyamatszponzor:</b>	Arday Balázs	vezérigazgató	
<b>Folyamatgazda:</b>	Mezei Antal	kereskedelmi vezető	
<b>Ellenőrizte:</b>	Daróczi Edina	minőségirányítási vezető	

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Ezen szabályzatot jóváhagyta és hatályba helyezte:

  
Arday Balázs s.k.  
vezérigazgató

Kiadások sorszáma	Elfogadó utasítás száma	Hatály (-tól -ig)
1	-----	2020.07.01.
2	-----	2021.12.01.

Ezen szabályozás mindenkor érvényes, ellenőrzött példánya a DH Zrt. számítógépes hálózatának

Szabályzatok, utasítások dokumentumtárában található.

A korábban kinyomtatott példányok érvényességét használat előtt összehasonlítással ellenőrizze

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezetés .....	3
2.	A Szabályzat hatálya .....	3
3.	A Szabályzat célja .....	3
4.	A szabályzathoz kapcsolódó jogszabályok .....	3
5.	Fogalmak, meghatározások .....	4
6.	A szabályzat elérhetősége.....	4
7.	Panaszkezelés menete.....	5
8.	A beérkező panaszok GDPR szerinti megőrzése .....	8
9.	Egyebek .....	8
10.	Mellékletek.....	9

## 1. Bevezetés

Jelen szabályzat a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (továbbiakban: Társaság) tevékenységével és működésével kapcsolatos felhasználói, díjfizetői észrevételek, panaszok kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

Cégnév: Debreceni Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 4025 Debrecen, Hatvan u. 12-14.

Céggjegyzékszám: 09-10-000148

Képviselő: Arday Balázs vezérigazgató

adószám: 11152668-2-09

bankszámlaszám: 11738008-20226433-00000000

## 2. A Szabályzat hatálya

(a) Alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára,

(b) Tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság üzemi, üzleti tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói - szolgáltatói (vállalkozási) kapcsolatrendszerben merülnek föl.

## 3. A Szabályzat célja

Egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó hibák megszüntetése, csökkentése, működéssel kapcsolatos információgyűjtés, együttműködés a fogyasztói érdekképviselőkkel.

## 4. A szabályzathoz kapcsolódó jogszabályok

- A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- A 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- DMJV Közgyűlésének 4/2006.(II.24.) számú többször módosított rendelete a távhőszolgáltatásról

- Debreceni Hőszolgáltató Zrt. Üzletszabályzata
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi 1992. évi LXIII. törvény (2003. XLVIII. törvénnyel módosítva) az adatvédelemről
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2016/679 EU rendelet (GDPR)

## 5. Fogalmak, meghatározások

- **Panasz:** természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a (Társaság) üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem a hatályos szerződésnek, vagy elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.
- **Jogos panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit a szerződésben vállaltunk, vagy amit a hatályos jogszabályok előírnak, tehát valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.
- **Megalapozatlan panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit várt, de maradéktalanul teljesítettük, amit a szerződésben vállaltunk, és a hatályos jogszabályokat betartva jártunk el.
- **Reklamáció:** bejelentő által megfogalmazott kritika, észrevétel, vélemény-nyilvánítás. Olyan természetes emberi megnyilvánulás, amelyben a reklamáló tudomásunkra hozza, mivel elégedetlen, és tudatja velünk, miként tehetnénk elégedetté.
- **Panasz felülvizsgálati kérelem:** amennyiben az ügyfél az ügyintézővel nem elégedett, illetve panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételten kéri panaszának kivizsgálását.
- **Észrevétel vagy közérdekű bejelentés:** konkrét vagy általánosabb érvényű visszajelzés, többnyire a panaszos nem vár rá konkrét megoldást.
- **Közérdekű javaslat:** javaslat formájában megfogalmazott észrevétel, olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, megszüntetése a közösség érdekét szolgálja.
- **Ügyfél:** Panaszos és fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

## 6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodában és honlapján ([www.dhrt.hu](http://www.dhrt.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## 7. Panaszkezelés menete

Panasz bejelentése, rögzítése

Panasz szóban (személyesen vagy telefonon), elektronikus úton ([ugyfelszolgalat@dhrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@dhrt.hu))

és írásban tehető. A fogyasztó a Társaságnál panaszával fordulhat

- az ügyfélszolgálathoz,
- a ügyelet,
- fogyasztóvédelmi referenshez,
- az ügyben illetékes szervezeti egységhez, annak vezetőjéhez,
- vezérigazgatóhoz.

A Társaság tevékenységével kapcsolatos panasz, megkeresés érkezhethet

- a társaság tulajdonosához,
- az önkormányzat jegyzőjéhez,
- a bírósághoz.

A jegyzőkönyvben, levélben, vagy elektronikus úton érkezett bejelentés a központi iktatást követően kerül az ügyben érintett szervezeti egységhez.

Az ügyfélszolgálati irodában nem elintézhető vagy szóbeli panasz esetén kiállításra kerül a „Felhasználói bejelentés jegyzőkönyve”, amely beküldésre kerül kivizsgálás, válaszadás céljából a központba. (1. sz. melléklet)

Az Ügyfélszolgálat elérhető, telefonon hívható nyitvatartási időben:

Cím: 4026 Debrecen, Darabos u. 16. sz.

Tel.: +36 (52) 525-525

Nyitvatartási idő:

Hétfő:	08:00 - 15:30 -ig	Ebédidő: 12:00-12:30
Kedd:	08:00 - 15:30 -ig	Ebédidő: 12:00-12:30
Szerda:	08:00 - 15:30 -ig	Ebédidő: 12:00-12:30
Csütörtök:	08:00 - 20:00 -ig	
Péntek:	08:00 - 12:00 -ig	

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 panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfel aláírása. Meghatalmazott útján való benyújtás esetén mellékelni kell az eredeti meghatalmazást.

Nem tekinthető panasznak:

- Tájékoztatást kérő megkeresés
- Részletfizetési kérelem
- Méltányossági kérelem
- Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések hibája, vagy alkalmatlansága, illetve elégtelen hőteljesítmény lekötése miatt felmerülő hibabejelentés.

Személyes ügyintézés során, ha a fogyasztó bejelentésével kapcsolatos ügyintézással, válasszal nem elégedett a Felhasználói bejelentés jegyzőkönyve nyomtatvány kitöltése kötelező. Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja a panaszt és írásban tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat eredményéről.

Szóbeli bejelentés, panasz (személyesen vagy telefonon) esetén, ha a Fogyasztó – a bejelentésére kapott választ elfogadta, és a panaszát, észrevételét, javaslatát írásban nem kívánja megerősíteni, akkor az ügyintézőnek nem kell a Felhasználói bejelentés jegyzőkönyvet kiállítani.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia.

- ügyfél neve,
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- ügyintéző nyilatkozata a bejelentésről
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- jegyzőkönyv felvételének és lezárásának helye, ideje (óra és perccel kiegészítve)

A telefonon történt (Telefonos ügyfélszolgálat) beszélgetést illetve a kijelzett telefonszámot rögzítjük. Minden beszélgetés egyedi azonosító számmal van ellátva, ami a beszélgetés kezdetekor automatikusan generálódik.

Ha a telefonon tett bejelentés megoldásra kerül a folyamat lezárul, nem kerül kiállításra jegyzőkönyv. Amennyiben további ügyintézészt igénylő a bejelentés vagy a panasz nem orvosolható, Felhasználói bejelentés jegyzőkönyve kerül kiállításra.

A felvett jegyzőkönyveket a 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/A. § (6) bekezdése szerint biztosítani kell a fogyasztó részére.

A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt a fogyasztó kérésére díjmentesen átadjuk. A megőrzési határidő leteltét követően az archivált beszélgetést töröljük.

A beérkezett fogyasztói bejelentés ügyintézésének időtartalma, és a válaszlevél megküldése 15 napon belül történik.

Abban az esetben, ha a Panaszos az ügyintézészel nem elégedett, illetve a válaszban foglaltakkal nem ért egyet az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a beadott panaszának társaságunk által történő rendezésével nem ért egyet az **1997. évi CLV. törvény (fogyasztóvédelmi törvény) 17/A. § (8) bekezdése** alapján az alábbi békéltető testületnél és hatóságnál kezdeményezhet jogorvoslati eljárást. Tájékoztatjuk továbbá, hogy amennyiben jogorvoslattal kíván élni társaságunk a jogvita rendezése érdekében a hivatkozott törvényi rendelkezésnek megfelelően igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

#### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty M. u. 13-15.

Telefon: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax: (52) 500-720

Név: Nemes Brigitta

E-mail: [bekelteto@hbkk.hu](mailto:bekelteto@hbkk.hu)

#### **Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal**

##### **Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

##### **Fogyasztóvédelmi Osztály**

4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.

Tel.:(+36 52) 533 924

Fax: (+36 52) 327 753

E-mail: [fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu)

#### **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89

Telefon: +36 1 459 7740

Fax: +36 1 459 7739

E-mail: [ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mekh.hu)

## **8. A beérkező panaszok GDPR szerinti megőrzése**

A beérkezett panaszok megőrzését az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletének 6. cikk (1) bekezdésének e) pontjára hivatkozva és az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/A. § (7) pontjának eleget téve végezzük.

Az adatvédelemmel kapcsolatos részletes tájékoztatást és folyamatleírást az 1. számú melléklet tartalmazza.

## **9. Egyebek**

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az Iratkezelési Szabályzatban foglaltak az irányadók.

Jelen szabályzat életbelépésével hatályát veszti a 2020. 07.01. én hatályba lépő szabályzat.

A szervezeti egységek vezetői a területüket érintő ügyekkel kapcsolatos teljes körű adatszolgáltatással kötelesek hozzájárulni a panaszok gyors és hatékony ügyintézéséhez.

Jelen szabályzatot az ügyfélszolgálati irodában, és a Társaság honlapján az ügyfelek számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.



## 10. Melléklet

### Adatvédelmi tájékoztató és folyamatleírás távhőszolgáltatás nyújtásával összefüggő adatkezelésekről

A **Debreceni Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Adatkezelő)** az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről.** A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

#### AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

név: Debreceni Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhely: 4025 Debrecen, Hatvan utca 12-14.

postacím: 4025 Debrecen, Hatvan utca 12-14.

honlap: [www.dhrt.hu](http://www.dhrt.hu)

központi telefonszám: (52) 509-409

#### AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:

Daróczi Edina (daroczi.edina@dhrt.hu)

### SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL ÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

#### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése.

#### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely **MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT**, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalapot, miszerint az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik

fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

(NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

A kapcsolattartást célzó adatok tekintetében az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e)** pontja, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely **MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT**, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti jogalapot, mely szerint az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez.

#### **KEZELT ADATOK KÖRE:**

szerződés a megkötéséhez szükséges adatok (közüzemi szerződés, távhőrendszer fejlesztésére kötött szerződés):

- a természetes személy azonosításához szükséges adatok,
- a felhasználási helyre,
- a számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok.

a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatok:

- a felhasználó ügyfélazonosító-száma, bankszámlaszáma;
- a felhasználási hely azonosítója;
- a méréshez, leolvasáshoz, számlázáshoz szükséges adatokat: a felhasználási hely szerinti fogyasztási adatok, a felhasználó neve, értesítési címe;
- nem természetes személy felhasználó képviselőjének neve és adatai (lakcíme, anyja neve);
- a számlafogadó neve levelezési címe, e-mail címe, ügyfélazonosító-száma;
- minden egyéb olyan adatot, amely a szerződéses jogviszony fennállta alatt a szerződés teljesítéséhez szükséges.

kapcsolattartást célzó adatok (amennyiben az érintett hozzájárul ezek kezeléséhez):

- telefonszám,
- e-mail cím.

#### **AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

#### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A szerződésben szereplő személyes adatokat az *Adatkezelő* a szolgáltatási szerződés megszűnését követő 8 évig tárolja a *számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* értelmében.

A kapcsolattartást célzó adatokat az érintett törlési kérelméig, de maximum a szerződéses jogviszonya fennállásáig kezeli az *Adatkezelő*.

#### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

#### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az *Adatkezelő* a szolgáltatási tevékenységének ellátása során elsődlegesen a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet előírásait köteles betartani.

Az *Adatkezelőre* közfeladatot ellátó szervként vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy az *Adatkezelőhöz* érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban az *Adatkezelő* az iratkezelési szabályzata és az annak mellékletét képező irattári terv előírásai szerint köteles tárolni. Így előfordulhat, hogy a felhasználó érintettként olyan adatokat küld meg az *Adatkezelő* számára, amely az adatkezelés szempontjából irreleváns vagy túlzott, ám az *Adatkezelő* azt jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles mégis kezelni. Az *Adatkezelő* ezért kéri a felhasználókat, hogy tartsák be az adattakarékosság és a célhoz kötöttség adatvédelmi elveit, és csak olyan mennyiségű információt küldjenek meg az *Adatkezelő* számára, amely az adott ügy szempontjából mindenképpen releváns. Máskülönben az *Adatkezelő* az érintett által megküldve, de törvényi kötelezettségét teljesítve köteles kezelni ezeket az adatokat.

Az *Adatkezelő* a távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése során közszolgáltatóként különösen az alábbi tevékenységek során végez adatkezelési műveleteket:

- szerződés megkötése, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- hibabejelentés kezelése, hibaelhárítás
- mérőóra állás rögzítése
- díjfizetés, számlázás

A távhőrendszer fejlesztése (csatlakozási, bővítési igény) körében kötendő szerződésre és a közszolgáltatási szerződéses jogviszonyra, felhasználói díjfizetésre vonatkozó részletes szabályokat az *Adatkezelő* Üzletszabályzata tartalmazza, melyet a szolgáltató köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzat az ügyfélszolgálati irodában és a <https://dhrt.hu/> honlapon is elérhető.

A személyes adatokat tartalmazó dokumentumokhoz csak a munkakörüknél fogva arra jogosult munkavállalók férhetnek hozzá.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) az ATHOS rendszerben kezeli, a rendszer fejlesztője az **ASP Hungary Kft.**, valamint a rendszer üzemeltetője, a **DV Info Kft.** az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

A felhasználási szerződéseket papíralapon az energetikai terület tárolja zárható szekrényben, az egyéb szerződések elektronikusan kerülnek rögzítésre és tárolásra az Adacta rendszerben. A rendszer üzemeltetője, valamint az *Adatkezelő* informatikai szolgáltatója a **DV Info Kft.**, aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

Az *Adatkezelő* könyvvizsgálatát az East Audit Zrt, mint adatfeldolgozó végzi.

A felhasználói tulajdonú vízmérők leolvasását a **Debreceni Vízmű Zrt.**, a felhasználói tulajdonú vízmérők hitelesítési cseréjét pedig a **DH Szerviz Kft.**, mint adatfeldolgozók végzik.

#### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

#### **SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATBAN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS**

#### **AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

Távhőszolgáltatás nyújtásával összefüggésben számlák kiállítása, megőrzése, pénzügyi, könyvviteli folyamatok teljesítése.

#### **AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Vonatkozó tagállami szabályozás: a számlán rögzített adatok tekintetében *a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.) 165.§, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §-a, az egyéb számviteli bizonylatok tekintetében a Sztv. 169. § (2) bekezdése*)

#### **KEZELT ADATOK KÖRE:**

a fogyasztó neve, címe, adóazonosító jele/adószáma és bankszámla száma szolgáltatási szerződés szerinti díjak

#### **AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

#### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A közszolgáltatási szerződés megszűnését követően az utolsó számla kiállításától számított 8 évig tárolja a személyes adatokat az *Adatkezelő a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* alapján.

#### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

#### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik, az *Adatkezelő* a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről felhasználási helyenként számlát állít ki.

Az *Adatkezelő* által kezelt számlák a személyes adatok tekintetében – a magánszemélyek és az egyéni vállalkozók esetén - *az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §* szerinti kötelező elemeket tartalmazzák: a fogyasztó neve, címe, adóazonosító jele/adószáma és bankszámla száma szolgáltatási szerződés szerinti díjak.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) az ATHOS rendszerben kezeli, a rendszer

fejlesztője az **ASP Hungary Kft.**, valamint a rendszer üzemeltetője, a **DV Info Kft.** az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

A számlák elektronikusan az ATHOS rendszerben kerülnek kiállításra, a rendszer fejlesztője az **ASP Hungary Kft.**, valamint a rendszer üzemeltetője és az Adatkezelő informatikai szolgáltatója, a **DV Info Kft.** az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősülnek.

Az *Adatkezelő* könyvvizsgálatát az East Audit Zrt, mint adatfeldolgozó végzi.

#### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

### **HÁTRALÉKKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS**

#### **AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

A közszolgáltatási tevékenység területén az ügyfél adatok kezelése hátralékkezelés céljából.

#### **AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

#### **KEZELT ADATOK KÖRE:**

az ügyfél közszolgáltatási szerződésben rögzített adatai, kapcsolattartást célzó adatok, hátralékra vonatkozó adatok

#### **AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

Az *Adatkezelő* a fizetési meghagyásos eljárás lefolytatása során az ügyfél adatait a MOKK elektronikus rendszerén keresztül az eljáró közjegyzőnek továbbítja, illetve peres eljárás indítása esetén a Dr. Laczkó Sándor Ügyvédi Irodának továbbítja.

Az **Adatkezelő** az önkormányzati lakások bérlői esetében a behajthatatlan hátralékot a Cívus Ház Zrt. részére engedményezheti a Ptk. 6:193. § értelmében. Átadott adatok: fogyasztó neve, fogyasztási helyre vonatkozó adatok, tartozás összege. Az **Adatkezelő** az engedményezés tényéről minden esetben írásban tájékoztatja az érintetteket a Ptk. 6:197. § alapján.

Az **Adatkezelő** felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az **Adatkezelőt**, úgy az **Adatkezelő** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

#### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A hátralék megfizetéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig, amennyiben a szolgáltatási szerződés a hátralék megfizetését követően is fennáll úgy a szerződés megszűnését követő 8 évig kezeli az **Adatkezelő** a személyes adatokat.

#### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

#### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Amennyiben a felhasználó a távhőszolgáltatási szerződésből fakadó díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az **Adatkezelő** hátralékkezelési tevékenysége körében kezeli a hátralékos ügyfelek adatait.

Az **Adatkezelő** a 30 napon belül képződő hátralékokról felszólító levélben értesíti a felhasználókat. Ebben az esetben a hátralék befizetése megtörténhet a felszólító levélhez mellékelt csekken, vagy személyesen a vevőszolgálati irodában (Debrecen, Darabos u. 16.).

A 30 napon túli hátralékkal rendelkező felhasználói helyeket az **Adatkezelő** hátralék kezelési ügyintézői keresik fel, akik a hátralék rendezésre “Részletfizetési megállapodást” köthetnek a felhasználóval. Ebben az esetben a befizetendő előleg minimum 30 % és a fennmaradó összeg 6 havi részletben törlesztendő.

Ahol a hátralékot nem egyenlítik ki és megállapodást sem kötnek, vagy a részlet, illetve tárgyhavi befizetéseket nem teljesítik, ott szolgáltatás szüneteltetési és jogi eljárás indul. A fizetési meghagyásos eljárás lebonyolítása a Magyar Országos Közjegyzői Kamara elektronikus rendszerén keresztül történik. Az ügyfél adatait az **Adatkezelő** peres eljárás indítása esetén a megbízott egyéni ügyvédnek/ügyvédi irodának továbbítja.

A hátralékkezelés/behajtás részletes szabályait, folyamatát az **Adatkezelő** Üzletszabályzata tartalmazza.



Az **Adatkezelő** az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton (számlázás, hátralék stb.) az ATHOS rendszerben kezeli, a rendszer fejlesztője az **ASP Hungary Kft.**, valamint a rendszer üzemeltetője, a **DV Info Kft.** az **Adatkezelő** adatfeldolgozójának minősülnek.

Az **Adatkezelő** informatikai szolgáltatója, a **DV Info Kft.** az **Adatkezelő** adatfeldolgozójának minősül.

#### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

Az **Adatkezelő** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

#### **PANASZKEZELÉSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS**

#### **AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

fogyasztói panaszok felvétele, a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszügyek kezelése, közérdekű bejelentések kezelése

#### **AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

*(Vonatkozó tagállami szabályozás: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7), 17/B §.)*

#### **KEZELT ADATOK KÖRE:**

Panaszt, közérdekű bejelentést tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz, közérdekű bejelentés leírása. Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó



aláírása, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

**AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

Az *Adatkezelő* a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése* értelmében.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az *Adatkezelő* minden panaszt, illetve közérdekű bejelentést nyilvántartásba vesz.

Az *Adatkezelő* a panaszkezelése során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el. A panaszkezelés részletes szabályait az *Adatkezelő* Panaszkezelési Szabályzata, valamint Üzletszabályzata tartalmazza, mely az ügyfélszolgálati irodában és a [www.dhrt.hu](http://www.dhrt.hu) honlapon is elérhető.

**AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal, a felhasználók tájékoztatása és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézése

### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely **MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT**, ebben az esetben

- közszolgáltatási szerződéses ügyfél esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalapot, mely szerint az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.
- nem közszolgáltatási szerződéses ügyfél (tájékoztatást kérő fél) esetében a GDPR 6.cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulást.

(NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

### KEZELT ADATOK KÖRE:

az ügyfélszolgálati ügyintézés során az ügyfél vagy tájékoztatást kérő fél által megadott adatok

### AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

### A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

cél eléréséig (az ügyintézés tárgyától függően, az adott ügytípusra irányadó tárolási időtartam)

### AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

#### AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* felhasználóinak tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálati és hibabejelentő helyeket, valamint telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenységet az *Adatkezelő* saját alkalmazottjai látják el.

Az ügyfélszolgálati ügyintézés során a kezelt adatok körét, az adatkezelés folyamatát az intézendő ügy típusa határozza meg. Az ügyfélszolgálati tevékenységről az intézhető ügyek köréről részletesen az Üzletszabályzat rendelkezik, amely az ügyfélszolgálati irodában és a [www.dhrt.hu](http://www.dhrt.hu) honlapon is elérhető.

#### AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

#### TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ KAPCSOLÓDÓ HANGRÖGZÍTÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

#### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő ügyek kezelése, beérkező panaszok, kérelmek tartalmának pontos rögzítése.

#### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

*(Vonatkozó tagállami szabályozás: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapozza meg.)*

#### KEZELT ADATOK KÖRE:

telefonbeszélgetésben résztvevő felek (érintettek) hangja, illetve az ügyintézés során az érintettek által megadott személyes adatok; hívás azonosítószáma, hívás kezdete és vége

**AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását jogszabály előírhatja. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

Az *Adatkezelő* a panaszról felvett hangfelvételt öt évig őrzi meg a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése* alapján.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az *Adatkezelő* az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel útján rögzíti.

Az *Adatkezelő* a telefonon érkező megkereséseket egyedi azonosítószámmal ellátva saját elektronikus rendszerében tárolja és a keletkezésétől számított öt évig őrzi meg.

Az *Adatkezelő* jogi kötelezettségének eleget téve a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja a fogyasztó részére ügyfélszolgálatán a felvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot biztosít.

Az *Adatkezelő* informatikai szolgáltatója a **DV Info Kft.** az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

**AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

Az **Adatkezelő** gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

Az **Adatkezelő** törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti elő az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségeken. Amennyiben Ön mégis szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően az **Adatkezelő** erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatban. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, a meghosszabbítás szükségességéről azonban a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!

*Debrecen, 2021.11.29.*

**Debreceni Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**