

NR.20. ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS HONLAP LÁTOGATÓK RÉSZÉRE

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: 4001 Debrecen, Pf. 119.
honlap: www.dhrt.hu
központi telefonszám: (52) 509-409

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:

név: Dr. Molnár Péter adatvédelmi tisztviselő
székhely: 4025 Debrecen, Piac utca 77. II. em. 5.
e-mail: drmolnarpeter@cegesadatvedelem.hu

KAPCSOLATFELVÉTELLEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* saját honlapot üzemeltet a www.dhrt.hu weboldalon.

Az *Adatkezelő* lehetőséget biztosít arra, hogy az általa üzemeltetett honlapon keresztül a látogató felvegye vele a kapcsolatot. A kapcsolat menüpont alatt az érintett neve és e-mail címe és az üzenet tárgyának megadása után elküldheti az üzenetét. **Az említett kapcsolatfelvétel értelemszerűen az érintett ezen személyes adatainak kezelésével jár, ezért adatok elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha hozzájárul ezen adatkezelési művelethez. Az érintett az előzetes hozzájárulását az erre a célra szolgáló jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.**

Ez a szabály érvényes azokra az adatokra is, amelyek nem közvetlen kapcsolatfelvételre irányulnak, hanem valamilyen egyéb ügy intézésére. Abban az esetben, ha a megadott adatok alapján a megküldött információk szerint egy másik adatkezelést kell megkezdeni, úgy az *Adatkezelőn* belül az illetékességgel rendelkező ügyintézési pontra kerülnek az adatok, ahol az ott részletezettek szerint zajlik tovább az adatkezelés.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az *Adatkezelővel* történő kapcsolatfelvétel **biztosítása.**

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja az **érintett előzetes tájékoztatáson alapuló, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti önkéntes hozzájárulása.**

KEZELT ADATOK KÖRE:

- név,
- e-mail cím,
- üzenet tárgya,
- üzenet szövege.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

- az érintett hozzájárulása visszavonásáig, vagy
- ennek hiányában a kapcsolatfelvételi ügy elintézéséig (a cél megvalósulásáig).

A SZEMÉLYES ADATOK FORRÁSA:

A személyes adatok forrása közvetlenül az érintett.

AZ ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULTAK:

Az **Adatkezelő** az adatokat az Adatfeldolgozón kívül 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.

ADATTOVÁBBÍTÁS CÍMZETTJEI, HARMADIK SZEMÉLYEK KÖRE:

Az Adatkezelő az adatokat az Adatfeldolgozónak, mint címzettnek továbbítja. Az **Adatkezelő** tárhely és informatikai szolgáltatója a DV Info Informatikai Kft., aki az **Adatkezelő** adatfeldolgozójának minősül.

AZ ADATOK TÁROLÁSÁNAK HELYE:

A kezelt személyes adatok elektronikusan kerülnek tárolásra az **Adatkezelő** által bérelt ügyfélszolgálati számítógépeken.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

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.

ONLINE IDŐPONTFOGLALÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A felhasználóknak lehetőségük van az **Adatkezelő** weboldalán keresztül időpontot foglalniuk személyes ügyintézésükhöz.

Ehhez az **Adatkezelő** weboldalán az Ügyfélszolgálati Iroda időpontfoglalásra kell lépniük.

A felhasználó kiválasztja, hogy jelenleg ő milyen felhasználó, ennek megfelelően változnak megadandó adatok típusa is. Az adatok megadása után a felhasználó ügytípust és szabad időpontot választhat a naptárból. A foglalás véglegesítéséhez a felhasználónak el kell fogadnia az adatkezelési szabályokat, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg.

Az **Adatkezelő** tárhely és informatikai szolgáltatója a DV Info Informatikai Kft., aki az **Adatkezelő** adatfeldolgozójának minősül.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Online időpontfoglalás lehetőségének biztosítása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja az érintett előzetes tájékoztatáson alapuló, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti önkéntes hozzájárulása.

KEZELT ADATOK KÖRE:

Meglévő felhasználók esetén:

- vezetéknév,
- keresztnév,
- fizetőkód,
- helykód,
- e-mail cím,
- kiválasztott ügytípus,
- lefoglalt időpont

Új felhasználók esetén:

- vezetéknév,
- keresztnév,
- e-mail cím,
- lefoglalt időpont

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

- az érintett hozzájárulása visszavonásáig, vagy
- ennek hiányában a kapcsolatfelvételi ügy elintézéséig (a cél megvalósulásáig).

A SZEMÉLYES ADATOK FORRÁSA:

A személyes adatok forrása közvetlenül az érintett.

AZ ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULTAK:

Az *Adatkezelő* az adatokat az Adatfeldolgozón kívül 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.

ADATTOVÁBBÍTÁS CÍMZETTJEI, HARMADIK SZEMÉLYEK KÖRE:

Az Adatkezelő az adatokat az Adatfeldolgozónak, mint címzettnek továbbítja. Az *Adatkezelő* tárhely és informatikai szolgáltatója a DV Info Informatikai Kft., aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

AZ ADATOK TÁROLÁSÁNAK HELYE:

A kezelt személyes adatok elektronikusan kerülnek tárolásra az *Adatkezelő* által bérelt szoftverszolgáltatás részeként.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

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.

ZAFÍR PORTÁLON KERESZTÜLI ONLINE ÜGYINTÉZÉSSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

2020 szeptemberétől a Debreceni Vagyonkezelő Zrt. és tagvállalatai modern külsővel és megújult szolgáltatásokkal működtetik az eddigi e-számla rendszert leváltó [Zafír Portált](#). A DV Info Informatikai Kft. által fejlesztett felületen a Debreceni Vízmű Zrt., a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a Cívis Ház Zrt. ügyfelei intézhetik online ügyeiket: fizethetik számláikat, követhetik egyenlegüket, „bediktálhatják” az óraállásukat. Regisztrációra és online ügyintézésre a <https://zafirportal.hu> weboldalon keresztül van lehetőségük a felhasználóknak.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az érintettek számára a szerződés teljesítéséhez szükséges adatszolgáltatás online ügyintézés keretében történő biztosítása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagyis az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés b)** pontja szerinti szerződéses jogalap.

KEZELT ADATOK KÖRE:

- online mérőállás rögzítése során kezelt személyes adatok:
 - o fogyasztó neve,
 - o fogyasztási hely,
 - o fogyasztási hely kódja,
 - o vízmérő gyári száma,
 - o óra állás,
 - o leolvasás dátuma,
 - o fogyasztó e-mail címe.
- online számlafizetés, egyenleg lekérdezés során kezelt személyes adatok:
 - o a fogyasztó neve,
 - o címe,
 - o adószáma és bankszámla száma
 - o szolgáltatási szerződés szerinti díjak,
 - o aktuális egyenleg.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

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

A SZEMÉLYES ADATOK FORRÁSA:

A személyes adatok forrása közvetlenül az érintett.

AZ ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULTAK:

Az *Adatkezelő* az adatokat az Adatfeldolgozón kívül 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.

ADATTOVÁBBÍTÁS CÍMZETTJEI, HARMADIK SZEMÉLYEK KÖRE:

Az Adatkezelő az adatokat az Adatfeldolgozónak, mint címzettnek továbbítja. Az *Adatkezelő* tárhely és informatikai szolgáltatója a DV Info Informatikai Kft., aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

AZ ADATOK TÁROLÁSÁNAK HELYE:

A kezelt személyes adatok elektronikusan kerülnek tárolásra az *Adatkezelő* által bérelt szoftverszolgáltatás részeként.

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.

„SÜTIK” HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az *Adatkezelő* a honlapokon webanalitikai folyamatokat végez. Az analitika „sütiket” (cookie-k) helyez el a felhasználó számítógépén, amelyek célja, hogy segítse a weboldal használatának elemzését. A süti által generált, a honlap használatára vonatkozó információkat az *Adatkezelő* azonban nem kapcsolja össze más adatokkal.

Az analitika által nyert információkat a honlap a felhasználó által történő használatának értékelésére, elemzésére, a weboldalon végrehajtott tevékenységekről szóló riportok összeállítására, valamint a honlapon végrehajtott tevékenységekkel és az internethasználattal kapcsolatos egyéb szolgáltatások nyújtására használja.

A felhasználóknak módja van a böngészőből kitörölni a sütiket.

Az *Adatkezelő* tárhely és informatikai szolgáltatója a DV Info Informatikai Kft., aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A honlap látogatóiról személyhez kötött, automatikus adatrögzítés a belépési adatokról, felhasználási szokásokról „süti” segítségével.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja az érintett előzetes tájékoztatáson alapuló, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti önkéntes hozzájárulása.

KEZELT ADATOK KÖRE:

- tartózkodási idő,
- helyrajzi adatok,
- felhasználói szokások,
- felhasználó látogatásának kezdő és befejező időpontja, illetve
- egyes esetekben – a felhasználó számítógépének beállításától függően – a böngésző és az operációs rendszer típusa.

AZ ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az *Adatkezelő* az adatokat a honlap megtekintésétől számított 30 napig kezeli.

AZ ADATOK FORRÁSA:

A személyes adatok forrása közvetlenül az érintett.

AZ ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULTAK:

Az *Adatkezelő* az adatokat az Adatfeldolgozón kívül 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.

ADATTOVÁBBÍTÁS CÍMZETTJEI, HARMADIK SZEMÉLYEK KÖRE:

Az Adatkezelő az adatokat az Adatfeldolgozónak, mint címzettnek továbbítja. Az *Adatkezelő* tárhely és informatikai szolgáltatója a DV Info Informatikai Kft., aki az *Adatkezelő* adatfeldolgozójának minősül.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

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 adatai kezeléséről,
- kérheti adatainak helyesbítését,
- kérheti adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti 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 tisztviselőnek 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 intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat:

I. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz:

A személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatos jogsérelem miatti konkrét panasz személyes ügyfélfogadás keretében történő bejelentéséhez, továbbá a Hatóság kezelésében lévő közérdekű és közérdekből nyilvános adatok igénylésének előterjesztéséhez időpont kérelmezésére:

- a.) az Eüsztv.-ben szabályozott elektronikus úton,
- b.) írásban, eredeti aláírással ellátva, postai úton a Hatóság levelezési címén,
- c.) telefonon, ügyfélszolgálati napokon, ügyfélszolgálati időben hétfőtől - csütörtökig 9:00 és 16:00 óra között, pénteken 9:00 és 14:00 óra között a +36/1 391-1400, a +36/30 683-5969 vagy a +36/30 549-6838 telefonszámokon, valamint

d.) Hatóság elektronikus levelezési címén, az ugyfelszolgalat@naih.hu e-mail címen van lehetőség., vagy

II. Választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez is fordulhat.

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, 202... ..

Debreceni Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság