

ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ Ügyfél és ügyfélszolgálati adatkezelés során

Jelen szabályzat célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kaphassanak a Debreceni Hulladék Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: társaság) által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelésbe esetlegesen bevont adatfeldolgozókról. A jelen tájékoztató tartalmazza a személyes adatok védelme érdekében tett intézkedéseket, valamint az érintett jogai gyakorlásának módját és lehetőségeit.

Az adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen tájékoztatóban és a hatályos nemzeti jogszabályokban, valamint az Európai Unió jogi aktaiban meghatározott elvárásoknak.

A társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17./A (1) b) (Fgytv.) rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatói feladatainak ellátása során fontosnak tartja ügyfelei megfelelő tájékoztatását.

A társaság adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE

- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)

- 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól

- A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. Törvény (Ht.)

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

I. Adatkezelő adatai

Adatkezelő: Debreceni Hulladék Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (Székhelye: 4031 Debrecen, István út 136.; Cégjegyzékszám: 09-09-001259, Adószám: 24294412-2-09, E-mail: titkarsag@dhkkft.hu, Honlap: www.dhkkft.hu)

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Enyedi Márta

Levelezési cím: DhK Kft.- Adatvédelmi tisztviselő, 4031 Debrecen, István út 136., e-mail: adatvedelem@dhkkft.hu

Adatfeldolgozó neve:

- A.K.S.D. PLUSZ Környezetgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (4030 Debrecen, Gizella utca 15/C);
- A.K.S.D. Városgazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság (4031 Debrecen, István út 136.)
- Hajdúsági Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. (4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1.)
- Bihari Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. (4100 Berettyóújfalú, Oláh Zs. u. 1-1.)
- Nádudvari Településfejlesztési és Városgazdálkodási Kft. (4181 Nádudvar, Petőfi Sándor u. 13.)
- Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt. (4200 Hajdúszoboszló, Nyugati sor 5.)

II. Fogalmak

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

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;

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 tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

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;

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;

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

III. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos rendelkezések

A társaság szolgáltatásai biztosításához kezeli ügyfelei adatait. A szerződési, számlázási adatokhoz, valamint a panaszbejelentésekkel kapcsolatos információk a társaság illetékes munkatársai számára hozzáférhetőek, az adatok jelszóval védettek. A társaság ügyfélszolgálatot üzemeltet, ahol az ügyfeleknek lehetősége van a társaság által végzett szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyeik intézésére, esetleges panaszaik bejelentésére.

Ügyfélszolgálat elérhetősége: 4024 Debrecen, Vígkedvű M. utca 7.

Az ügyintézésre személyesen, telefonon és írásban (postai vagy elektronikus úton) is van lehetőség. Ha a társaság az ügyintézésre okot adó tényt bizonyító okiratot is kér, úgy az okiratról készült másolatot addig tárolja, ameddig a polgári jogi igények fennállnak.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazottja útján jár el, a Ptk. szerinti írásos meghatalmazás bemutatása szükséges. Ebben az esetben a társaság a meghatalmazott adatait is kezeli. A társaság – összhangban a NAIH álláspontjával – nem készít fénymásolatot személyazonosító igazolványokról.

1. Telefonos ügyfélszolgálat

A társaság telefonos ügyfélszolgálatot működtet a minél szélesebb körű, és hatékonyabb ügyintézés biztosítása érdekében a fogyasztóvédelmi rendelkezések figyelembe vételével. Az érintett szabadon dönt arról, hogy kíván-e telefonos ügyfélszolgálatot igénybe venni hangrögzítés alkalmazása mellett.

Amennyiben igen, akkor ő dönti el, hogy milyen személyes adatait adja meg a telefonos ügyfélszolgálat igénybe vétele során. A társaság az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzít. Minden hangfelvételhez egyedi azonosítószám kapcsolódik. A társaság munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a társaság a fogyasztó kérésére díjmentesen biztosítja.

Az adatkezelés célja: Az érintett telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő ügyintézése.

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) a) valamint törvényi felhatalmazás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) alapján.

A kezelt adatok köre: Az érintett neve, telefonszáma, hangja, érintett által megadott információk.

Adatkezelés időtartama: A telefonos ügyfélszolgálaton rögzített hangfelvételeket a társaság a rögzítéstől számított 5 évig illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig kezeli.

Érintett: A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül panaszügyintézés céljából kapcsolatot vesz fel a társasággal.

2. Panaszkezelés

Az adatkezelés célja: Ügyfélpanaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása.

A kezelt adatok köre: Az ügyfél neve, lakcíme, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, a telefonon felvett adatok esetében az egyedi azonosító szám, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke. A jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, az ügyféllel való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám, ügyfél által megadott egyéb adat.

Az adatkezelés jogalapja: Fgytv. 17/A-C §, valamint a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása.

Az adattárolás határideje: A társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a válasz másolati példányát és az egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételt öt évig megőrzi [Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. §(3)]

Az önkéntesen (telefonszám, e-mail cím, rokonsági fok) megadott adatok nem kötelezőek, csupán az egyszerűbb kapcsolattartást teszi lehetővé. Az önkéntes hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetében az érintettek e hozzájárulásukat az adatkezelés bármely szakában visszavonhatják.

Amennyiben az adatközlők nem saját személyes adataikat adják meg, úgy a tájékoztatás utólagos. Az adatkezelő az adatok megszerzését követően az első kapcsolatfelvétel alkalmával, de legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az adatkezelés tényéről. A társaság az esetleges panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatni.

3. Hulladékgazdálkodás

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kötelezően igénybe veendő közszolgáltatás. A társaságnak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatai ellátásához szükséges személyes adatok kezelése. A Ht. 32/A. § (5a) bekezdése ad felhatalmazást, arra hogy a természetes személy ingatlanhasználó személyes adatai közül, melyek kezelése szükséges. A hulladékkezeléssel kapcsolatos szolgáltatási feladatok ellátása során az ügyfél pontos beazonosítása érdekében történik az adatok kezelése. A társasággal vállalkozók igénybevételeivel látja el feladatait, akik az ügyfelek személyes adatait bizalmasan kezelik. Kötelező adatszolgáltatást nyújt a szolgáltatás ellátásával kapcsolatban (az ügyfélhez kapcsolódó számlázási feladatok esetén) az állami hulladékgazdálkodási feladatokat ellátására létrehozott NHKV Zrt.-nek. 2016.04.01-ig a társaság az érvényben lévő jogszabályok alapján tájékoztatta ügyfeleit a hátralékkezelés menetéről, ezt követően képződő hátralékok kezelése nem a társaság feladata.

A kezelt adatok köre: Az érintett (ügyfél és egyéb szerződő felek, a szolgáltatással érintett egyéb személyek) családi és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakóhelye, tartózkodási és értesítési helyének címe, az ügyfél által megadott egyéb adat kerül kezelésre.

Az adatkezelés célja: Az adatkezelés célja a szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, hulladékgazdálkodási közszolgáltatás nyújtása, ügyfél azonosítása, kapcsolattartás, jogok gyakorlása, adatszolgáltatás az NHKV ZRT. felé, aki az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, hátralék behajtására jogosult.

Érintettek: Szolgáltatási területen élő ingatlanhasználók.

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelő tevékenységének adatkezelési jogszabályi kötelezettség teljesítése Ht. 32/A. § (5a), 38. § (3) bekezdése alapján, szerződés teljesítése, érintetti hozzájárulás a GDPR 6. Cikk (1) a) szerint.

Az adatok kezelésének időtartama: A hatályos számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év. Panaszkezelés esetén a panasz kivizsgálása és érintett kiértékelése, illetve telefonos ügyfélszolgálat esetén: a rögzítéstől számított 5 év, a polgári jogi igények elévüléséig.

Adattovábbítás: A személyes adatokat csak törvényi felhatalmazás, kötelezés vagy szerződés alapján továbbítunk; harmadik országba (Európai Unió kivülre) és nemzetközi szervezet részére **adattovábbítás** nem történik.

V. Adatbiztonsági intézkedések

Az adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adatok csak az arra feljogosítottak számára legyenek hozzáférhetőek, hitelessége és hitelesítése biztosított, változatlansága igazolható, és a jogosulatlan hozzáférés ellen védett. Az adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés ellen. Az adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

VI. Érintettek jogai

Az érintett jogosult arra, hogy:

- az adatkezelőtől visszajelzést kapjon kezelt személyes adataival kapcsolatban.
- kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse, szükség szerint kiegészítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.
- késedelem nélkül töröljék a rá vonatkozó személyes adatokat, kivéve ha erről jogszabály másként rendelkezik. Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket

– ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

- kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha vitatja a személyes adatok pontosságát, ha az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, ha az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.

- a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta.

- a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen.

- ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

VII. Jogorvoslat

A közszolgáltatással és szolgáltatással (hulladékkezelés; temetkezés) kapcsolatos panaszkezelés, a bejelentések kivizsgálása és az érintettek értesítése során a fogyasztó nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját, a fogyasztó panaszának részletes leírását, a fogyasztó által bemutatott iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét, a vállalkozás nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát kezeljük.

Adatvédelmi problémájával fordulhat közvetlenül a DHK Kft.-hez, mint a személyes adatai kezelőjéhez a jogsérelem orvoslása érdekében. A kérelmet benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgáljuk, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatjuk.

Amennyiben az érintett nem ért egyet a DHK Kft. visszajelzésével vagy intézkedésével, akkor panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; Telefon: +36 (1) 391-1400; Fax: +36 (1) 391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu), valamint a lakhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

VIII. További rendelkezések

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, jogszabály felhatalmazása alapján más szervek (pl.: bíróság, ügyész, nyomozó hatóság, szabálysértési hatóság, közigazgatási hatóság, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, stb.) tájékoztatás adása, adatok közzétevése, átadása, illetőleg iratok rendelkezésre bocsátása végett megkereshetik az adatkezelőt. Amennyiben a hatóság a pontos célt és az adatok körét megjelölte, személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elégséges és amire a jogszabályi felhatalmazás alapot ad. Az adatkezelő fenntartja magának a jogot jelen tájékoztató bármikori megváltoztatására. Az adatkezelő elkötelezett ügyfelei és partnerei személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információsönrendelkezési jogának tiszteletben tartását. Az adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A DHK Kft. adatkezelési szabályrendszerét az Adatkezelési és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza, mely elérhető a www.dhkkft.hu weboldalon.