

## Adatkezelési tájékoztató ügyfelek részre

Hivatkozással az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény, a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI. 9.) BM rendelet, illetőleg a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) Föv. Kgy. rendelet vonatkozó rendelkezéseire, a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. (a továbbiakban: FŐKÉTÜSZ Kft.) az alábbiak szerint tájékoztatja ügyfeleit azok személyes adatai kezelésének feltételeiről.

A FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. Budapest kéményseprő-ipari közszolgáltatója. A szolgáltatás profilja a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. számú törvény és a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI. 9.) BM rendelettel összhangban a következő:

- a lakó- és középületekben üzemelő tüzelőberendezések kéményeinek időszakos ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása
- a műszeres és hagyományos kéményvizsgálatok végzése, nyilatkozatok készítése
- kémények és tartozékaik műszaki felülvizsgálata
- hatósági eljárásokhoz kapcsolódó feladatok ellátása (pl. építési tervek felülvizsgálata)

A FŐKÉTÜSZ Kft. ügyfeleinek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályokkal összhangban kezeli, tárolja és feldolgozza, a vonatkozó elévülési vagy egyéb kötelező jogszabályi előírás által meghatározott időtartamon belül, a szerződésből eredő jogosultságok érvényesítése és kötelezettségek teljesítése mellett, illetőleg annak érdekében, hogy a FŐKÉTÜSZ Kft. által nyújtott – jogszabályi kötelezettségen alapuló – szolgáltatásokról ügyfeleit közvetlenül tájékoztassa. A személyes adatok kezelésének jogalapja a hivatkozott jogszabályok kötelező előírása.

Az ingatlan használója a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény 6. § (1) bekezdése alapján köteles személyes adatait a közszolgáltatónak írásban, igazolható módon bejelenteni. A FŐKÉTÜSZ Kft. részére – a kötelező közszolgáltatás ellátásához szükséges adatok körén kívül – adott, adatkezeléssel-, tárolással-, és feldolgozással kapcsolatos valamennyi hozzájárulás az erre vonatkozó akarat elhatározásának határozott kinyilvánítása, és amellyel – a kéményseprő-ipari jogszabályok szerinti adatlapok, tanúsítványok kitöltésével és aláírásával – az ügyfél félreérthetetlen beleegyezését adja személyes adatainak kezeléséhez.

**Kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásával összefüggő adatkezelés:**

**Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-73817/2014 és NAIH-55026/2012**

**Az adatkezelés célja:** közüzemi szolgáltatás nyújtása, a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátása (**NAIH-73817/2014**). A kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 74/1997. (XII. 30) Föv. Kgy. rendeletben foglalt kötelezettségek teljesítése érdekében a kéményseprő-ipari közszolgáltatással érintett kéményt magában foglaló lakás vagy más helység tulajdonosának vagy használójának adatainak kezelése (**NAIH-55026/2012**):

**A kezelt adatok köre:** szolgáltatást igénybe vevők adatai: név, lakcím, tartózkodási és értesítési cím

*\*anyja neve, \*születési helye, ideje \*telefonszáma \*email címe \*személyi igazolvány száma  
\*adószáma \*bankszámlaszám*

**Az adatkezelés jogalapja:** a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény 6. § (3) bekezdése.

A csillaggal jelölt adatok esetében az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás.

**Az adatkezelés időtartama:** adatokat a szolgáltatási szerződés megszűnéséig kezeli a Társaság.

Az ügyfeleknek történő számlázás esetében külső céget vesz igénybe a Társaság, ez a cég jelen adatkezelési folyamat során adatfeldolgozónak minősül.

***A NAIH-73817/2014 és NAIH-55026/2012 nyilvántartási számú adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. számú melléklet tartalmazza.***

### **Ügyfélszolgálati tevékenységgel összefüggő adatkezelés**

Az Adatkezelő központja: 1145 Budapest Szugló utca 9-15.

Az ügyfél fogadás egy kihelyezett ügyfélszolgálaton történik a Szugló utcában (Cím: 1145 Budapest Szugló utca 9-15.).

Az ügyfélszolgálaton lehetőség van panaszbejelentésre és egyéb ügyintézésre.

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

#### **Szóbeli panasz:**

- a) személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.
- b) telefonon: telefonos ügyintézés call centeren keresztül biztosított.

A telefonos ügyintézés során történt beszélgetések rögzítésre kerülnek.

A hívások egy külső call centerhez futnak be, és a rögzített felvételek tárolása is ennél a külső szervezetnél történik, így ez a telefonos központ a telefonos ügyfélszolgálat vonatkozásában adatfeldolgozónak minősül.

Ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a társaság átadja az ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az ügyfél panaszának részletes leírása, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- d) a szolgáltató nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

### **Írásbeli panasz**

- a) személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában (1145 Budapest Szugló utca 9-15.)
- b) postai úton (1145 Budapest Szugló utca 9-15.)
- c) [www.kemenysepro.hu](http://www.kemenysepro.hu) üzenetküldő modulon keresztül

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyfélétől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám (adott esetben);
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- 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, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Ügyintézés, panaszügyintézés során az ügyfél nevében meghatalmazott is eljárhat.

### **Online, postai vagy személyes ügyintézés/panaszbejelentés során történő adatkezelés:**

**Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-88126/2015.**

**Adatkezelés célja:** a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához, hibabejelentés esetén hibák elhárításához szükséges elérhetőségek rögzítése.

**Kezelt adatok köre:** az ügyfél, számlafizető, valamint a vele egy háztartásban élő hozzátartozó által megadott adat, amely azonosításához szükséges: név, ügyfél azonosító (adott esetben), értesítési cím, email cím, telefonszám.

Amennyiben jegyzőkönyv felvételére kerül sor:

- az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető neve;
- az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- 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;
- a panasszal érintett azonosító (adott esetben), ügytől függően ügyfélszám (adott esetben);
- az ügyfél, vagy hozzátartozó, vagy számlafizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél, hozzátartozó vagy számlafizető aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

**Adatkezelés jogalapja:** az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17/A. § (7) bekezdése.

**Adattárolás határideje:** az adatkezelés céljának megvalósulásáig.

Panasz bejelentés esetén a fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően a panaszról felvett jegyzőkönyvet 5 (öt) évig tárolja a társaság. Adattárolás jogalapja: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17/A. § (7) bekezdése.

**Adattárolás módja:** elektronikus és papír alapú

*A NAIH-88126/2015. nyilvántartási számú adatkezeléshez nem kapcsolódik adatfeldolgozó és az adattovábbítások címzettjeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.*

**Telefonos ügyintézés/panaszbejelentés során történő adatkezelés:**

**Adatkezelési nyilvántartási szám:** NAIH-88128/2015.

**Az adatkezelés célja:** a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele.

**A kezelt adatok köre:** érintett hangja, általa megadott adatok.

**Az adatkezelés jogalapja:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) érintett beleegyezése, és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás.

**Az adatkezelés időtartama:** Az adatrögzítéstől számított 5 (öt) év.

**Adattárolás jogalapja:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3)

*A NAIH-88128/2015. nyilvántartási számú adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.*

## **Hátralékkezelés**

A Társaság szolgáltatási területén hátralékos fogyasztókkal szemben fennálló követelését követeléskezelési eljárás során, adatfeldolgozó bevonásával végzi. Erre a jogalapot az Infotv. adja meg.

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

***b) 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.***

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

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) b) alapján** Adatfeldolgozó hátralékkezelési eljárása során akkor is használhatja, ha a hátralékkezelésre nézve nincs külön hozzájárulása az érintettektől, vagy a hozzájárulást az érintettek visszavonták.

**Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-88441/2015.**

**Az adatkezelés célja:** adatkezelő szolgáltatási területén a fogyasztói adatok kezelése, hátralékkezelés céljából.

**A kezelt adatok köre:**

természetes személyek vonatkozásában:

- *név*
- *lakcím*
- *születési idő és hely*
- *telefonszám*
- *e-mail cím*
- *felhasználási helyre vonatkozó adatok*
- *számlázásra vonatkozó adatok*
- *díjfizetésre vonatkozó adatok*
- *ügyfélazonosító*
- *minden egyéb olyan adat, amely a hátralékkezelés céljának eléréséhez szükséges és jogszerűen Adatkezelő vagy Adatfeldolgozó rendelkezésére áll*

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, zárolását, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein:

dr. Németh Szabolcs  
nemeth.szabolcs@kemenysepro.hu  
1145 Budapest, Szugló utca 9-15.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.  
Honlap: <http://www.naih.hu>