

A FŐTÁV Budapesti Távhőszolgáltató Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Online ügyfélszolgálatán történő regisztrációval kapcsolatos adatkezelési tájékoztató

A FŐTÁV Budapesti Távhőszolgáltató Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Adatkezelő) az Online ügyfélszolgálatán történő regisztráció során megadott adatokra vonatkozó adatkezeléssel kapcsolatban az alábbiak szerint tájékoztatja a lehetőséget igénybe vevő felhasználókat (a továbbiakban: Érintett).

## **1. Bevezetés**

### ***A szervereink által automatikusan naplózott információk***

Szervereink automatikusan regisztrálják felhasználóink IP-címét, az általuk használt operációs rendszer és böngészőprogram típusát. Ezeket az információkat kizárólag összesített és feldolgozott formában hasznosítjuk, szolgáltatásaink esetleges hibáinak kijavítása, minőségük javítása érdekében és statisztikai célokra. Ezen adatokat a felhasználók által megadott egyéb adatokkal semmilyen formában nem kapcsoljuk össze.

### ***A felhasználók egyedi elérésére alkalmas adatok***

A felhasználók egyedi elérésére alkalmas adatokat (például e-mail címeket) kizárólag a felhasználó által előzetesen jóváhagyott célra vesszük igénybe, azokat a felhasználó előzetes írásbeli engedélye nélkül (a törvényben előírt kivételektől eltekintve) harmadik fél részére semmilyen körülmények között nem adjuk át.

Amennyiben szolgáltatás-kínálatunk bővítése ezt szükségessé teszi, esetenként tájékoztató anyagokat küldünk felhasználóinknak, amelyhez a felhasználó előzetesen kifejezett hozzájárulását adja.

Minden ilyen esetben azonban a felhasználót előzetesen tájékoztatjuk arról, hogy milyen jellegű és mennyiségű küldeményre számíthat.

### ***Linkek***

Oldalunk számos olyan kapcsolódási pontot (linket) tartalmazhat, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adat- és információvédelmi gyakorlatáért nem vállalunk felelősséget.

## **2. Adatkezelés általános elvei**

A személyes adatok kezelésére tisztességes módon minden esetben a vonatkozó jogszabályi előírásoknak és az adatvédelemmel kapcsolatos „jó gyakorlatoknak” megfelelő módon kerül sor.

Személyes adatkezelés csak az Érintett hozzájárulásán, vagy törvényi felhatalmazás alapján valósul meg. Az Érintett hozzájárulását minden esetben az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekre kiterjedő tájékoztatás előzi meg. Az Érintett hozzájárulását kényszertől mentesen, önkéntesen adhatja meg.

Az adatok kezelésére csak előre meghatározott, az Érintettel előre közölt, tisztességes célból kerül sor. Az adatkezelés célhoz kötöttsége az adatkezelés egész folyamatában és az adatok esetleges továbbítása esetén is érvényesül.

Nem kezelhető olyan adat, amely az adatkezelés céljának eléréséhez szükségtelen. Ezen kívül minden olyan esetben törekedni kell az adatkezelés minimalizálására, amennyiben ezt az informatikai rendszerek és az adatkezelés céljának eléréséhez fűződő érdek engedi.

Törölni kell a személyes adatot minden olyan esetben, amikor az adatkezelés célja megszűnt és törvényi kötelezettség nem áll fenn az adat további tárolásával, kezelésével kapcsolatban.

### **3. Adatkezelés jogalapja**

Adatkezelő az adatkezelést a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) és c) pontjai szerint, az Érintettek önkéntes hozzájárulása és A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 37. § (1) és (5) bekezdése alapján végzi. Ezen adatok tekintetében Érintett ahhoz járul hozzá, hogy az adatokat Adatkezelő az Online ügyfélszolgálat biztosítása céljából is kezelje.

A hozzájárulást az Érintettek az e-mail cím és telefonszám adatok önkéntes megadásával adják meg. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben az email címét és/vagy a telefonszámát módosítani kívánja, akkor az új adat kezeléséhez is automatikusan hozzájárul, melyet természetesen bármikor visszavonhat vagy törölthet jelen tájékoztató 7. pontja szerint.

### **4. A kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és időtartama**

Az ügyfél által kötelezően megadandó adatok köre:

Kezelt személyes adat	Adatkezelés célja	Adatkezelés	
		időtartama	jogalapja
Felhasználói azonosító szám	Ügyfél beazonosítása	Közszolgáltatási szerződés hatálya, annak megszűnését követő 8 év	2005. évi XVIII. tv. 37. § (1) és (5) bek., 2000 évi C. törvény 169. §
Felhasználási hely azonosító	Ügyfél beazonosítása	Közszolgáltatási szerződés hatálya, annak megszűnését követő 8 év	2005. évi XVIII. tv. 37. § (1) és (5) bek., 2000 évi C. törvény 169. §
Ügyfél neve	Ügyfél beazonosítása	Közszolgáltatási szerződés hatálya, annak megszűnését követő 8 év	2005. évi XVIII. tv. 37. § (1) és (5) bek., 2000 évi C. törvény 169. §
Ügyfél telefonszáma	Kapcsolattartás	Ügyféli (díjfizetői) jogviszony megszűnését követő 1 év, illetve visszavonásig.	Hozzájárulás
Ügyfél email címe	Kapcsolattartás	Ügyféli (díjfizetői) jogviszony megszűnését követő 1 év illetve visszavonásig.	Hozzájárulás

Ügyfél címe	email	tájékoztató anyagok küldése	A jogviszony fennállásának ideje alatt illetve visszavonásig.	Hozzájárulás
-------------	-------	-----------------------------	---	--------------

Érintett kifejezetten hozzájárul, hogy fenti adatait Adatkezelő a megjelölt célból és időtartamig kezelje.

Érintett kifejezetten hozzájárul, hogy az alábbi önkéntesen megadott adatait Adatkezelő a megjelölt célból és időtartamig kezelje.

Kezelt személyes adat	Adatkezelés célja	Adatkezelés időtartama
Ügyfél neme	Statisztikai kutatás	Ügyféli (díjfizetői) jogviszony fennállása, visszavonásig.
Ügyfél életkora	Statisztikai kutatás	Ügyféli (díjfizetői) jogviszony fennállása, visszavonásig.
Közös háztartásban élők száma	Statisztikai kutatás	Ügyféli (díjfizetői) jogviszony fennállása, visszavonásig.
Háztartásban élő kiskorúak száma	Statisztikai kutatás	Ügyféli (díjfizetői) jogviszony fennállása, visszavonásig.
Számlakiegyenlítés módja	Statisztikai kutatás	Ügyféli (díjfizetői) jogviszony fennállása, visszavonásig.

##### **5. Az adatokat megismerő személyek köre**

Az adatokat elsődlegesen Adatkezelő, illetve Adatkezelő belső munkatársai, az adatfeldolgozással megbízott személyek jogosultak megismerni, azokat nem teszik közzé, harmadik személyek részére nem adják át, és csak az Adatkezelési nyilatkozatban meghatározott célokra használják, illetve használhatják fel.

##### **6. Adatbiztonság:**

A személyes adatokhoz szigorúan korlátozott a hozzáférés a jogosulatlan megismerés, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatása, illetve jogosulatlan felhasználása megelőzésére.

##### **7. Felhasználói jogok és jogérvényesítési lehetőségek**

Tájékoztatáshoz való jog

Az Érintett bármikor jogosult tájékoztatást kérni Adatkezelő által kezelt, a rá vonatkozó személyes adatokról.

Adatkezelő az Érintett kérésére tájékoztatást ad a rá vonatkozó, általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg adatait. Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül írásban adja meg a kért tájékoztatást.

Az Érintett bármely, az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, illetve észrevétellel az Adatkezelő munkatársához fordulhat az alább megjelölt elérhetőségeken keresztül.

Az Érintett bármikor jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését vagy azok törlését kérni az alább megjelölt elérhetőségek valamelyikén. Adatkezelő a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül törli az adatokat, ez esetben azok nem lesznek újra helyreállíthatók. A törlés nem vonatkozik a jogszabály (pl. számviteli szabályozás) alapján szükséges adatkezelésekre, azokat Adatkezelő a szükséges időtartamig megőrzi.

Érintett kérheti továbbá, adatainak zárolását. Az Adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az Érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértene az Érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A helyesbítésről, a zárolásról és a törlésről az Érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha Adatkezelő az Érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait.

Az Érintett tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. Adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Az Érintett a jogait az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

Név: FŐTÁV Budapesti Távhőszolgáltató Nonprofit Zártkörűen Működő  
Részvénytársaság  
Levelezési cím: 1116 Budapest Kalotaszeg utca 31.  
E-mail: [adatvedelem@fotav.hu](mailto:adatvedelem@fotav.hu)

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Gál Anna  
Telefonszám: +36-20-252-6102  
E-mail: [adatvedelem@fotav.hu](mailto:adatvedelem@fotav.hu)

Az Érintett az Info.tv. , valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján

- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu) ) fordulhat,
- lehetőség van továbbá arra is, hogy adatainak védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.

## **8. Egyéb rendelkezések**

Adatkezelő a neki megadott személyes adatokat nem ellenőrzi. A megadott adatok megfelelőségéért kizárólag az azt megadó személy felel. Bármely Érintett e-mail címének

megadásakor egyben felelősséget vállal azért, hogy a megadott e-mail címről kizárólag ő vesz igénybe szolgáltatást.

Az Adatkezelő fenti esetben minden tőle telhető segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.