

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A PANASZKEZELÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉSRŐL

Az **ENERGOCOOP Kft.**, a továbbiakban (Adatkezelő/Társaság) 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 ezúton tájékoztatja, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön 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:

Adatkezelő megnevezése: Energocoop Általános Energetikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített elnevezés: ENERGOCOOP Kft.)
Adatkezelő cégjegyzékszáma: 15-09-060752
Adatkezelő adószáma: 10520815-2-15
Adatkezelő képviselője: Ráskó Eszter ügyvezető
Adatkezelő székhelye: 4400 Nyíregyháza, Tompa Mihály utca 12.
Adatvédelmi tisztviselő: Holes Attila Gábor
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatvedelem@energocoop.hu

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Panasz rögzítése, kivizsgálása, elbírálása, hibabejelentések felvétele és kezelése/elintézése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Közszolgáltatás ellátásához kapcsolódóan:

Az adatkezelés az Adatkezelőre ruházott közérdekű vagy közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont alapján, amely jogalap magába olvasztja, elnyeli a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont szerinti – az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges – jogalapot, és a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont szerinti érintetti hozzájáruláson alapuló adatkezelés jogalapot.

[vonatkozó tagállami jogszabály: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. – D. §]

Piaci szolgáltatáshoz kapcsolódóan

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont szerinti – az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges – jogalappal kezeli a panaszkezelés érdekében felvett adatokat az Adatkezelő.

[vonatkozó tagállami jogszabály: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. – D. §]

A kapcsolattartás érdekében felvett telefonszámot a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont szerinti érintetti hozzájárulás jogalappal kezeli az Adatkezelő.

KEZELT ADATOK KÖRE:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó telefonszáma (kapcsolattartás),
- 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 jegyzőkönyv felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma/sorszama.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót bevon.

Servantes Szoftver Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített név: Servantes Szoftver Kft., 1161 Budapest, József utca 18., cg.: 01-09-963496, adószám: 23392720-2-42)

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: vállalatirányítási rendszer és a közszolgáltatás ellátásához rendelkezésre bocsátott modulok üzemeltetése eseti megrendeléssel. Üzemeltetés magába foglalja a karbantartást, felhasználói- vagy adathiba keresést, támogatást adatok importjához, rendszerfejlesztést.

Fogyasztóvédelmi referens

Factotum Invest Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített név: Factotum Invest Kft., 8142 Úrhida, Szegfű utca 37., cg.: 07-09-019021, adószám: 22935467-2-07)

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a fogyasztóvédelmi referensi feladatok ellátása.

Ügyfélszolgálati hangrögzítés

OPENNETWORKS Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített név: OPENNETWORKS Kft., 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52. 2. em., cg.: 01-09-723926, adószám: 13213343-2-43)

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:

Távközlési szolgáltatás nyújtása keretében hangrögzítés, hangmenedzsment, hangtárolás szolgáltatás nyújtása. Az Adatkezelő részére webes felület biztosítása, amelyen elérhetővé teszi számára a híváslistát és a hang fület.

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

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

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát, a panasz elintézéséhez kapcsolódó dokumentumokat öt évig megőrzi [Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3)].

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

Adatkezelés érintettje: panasztevő, ügy elintézésében érintett

Adattárolás módja: elektronikusan, papíralapon

Érintettet megillető jogok:

a GDPR 6. cikk (1) e) pont esetén:

hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, korlátozáshoz, tiltakozáshoz való jog

a GDPR 6. cikk (1) c) pont esetén:

hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, korlátozáshoz való jog

a GDPR 6. cikk (1) a) pont esetén:

hozzájárulás visszavonása, hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, korlátozáshoz, adathordozhatósághoz való jog (automatizált adatkezelés esetén)

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az Adatkezelő ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) előírásai szerint üzemel.

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- személyesen,
- telefonon (ügyfélszolgálati iroda),
- postai úton,
- elektronikus úton.

Személyesen tett bejelentés:

Személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán (4400 Nyíregyháza, Tompa Mihály utca 12.) lehet panaszbejelentéssel élni.

Amennyiben az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet készítenek. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaságnak át kell adnia a panaszt tevő ügyfél részére az Fgytv. előírása szerint.

A panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeit az Fgytv. meghatározza.

A Társaság minden esetben írásba foglalja a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva a panaszosnak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldi, kivéve, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz, figyelemmel az Fgytv.-ben meghatározottakra.

Az ügyfélszolgálat telefonon történő felkeresése során telefonos hangrögzítés történik. A hangrögzítésre az Adatkezelő különálló adatkezelési tájékoztatóval rendelkezik.

ADATBIZTONSÁG

A dokumentumok tárolása elektronikusan – saját tulajdonában lévő szigorú jogosultsági kiosztáson alapuló hozzáféréssel és jelszóval biztosított számítógépen és szerveren – és papíralapon – zárható irodában, zárható szekrényben, szigorú és leszabályozott hozzáférés mellett – történik.

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 ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Az Adatkezelő tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében, figyelemmel az egyes jogalapokhoz rendelt érintettet megillető jogokra:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, amennyiben a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében foglalt valamely feltétel fennáll,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen: Ön jogosult arra, hogy a közérdekű vagy közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges adatkezelés ellen tiltakozzon. Amennyiben az adatok kezelése ellen tiltakozik, úgy az adatot az Adatkezelő nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.,
- visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával,
- jogorvoslattal élhet.

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.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőnek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségen. Az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről 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 kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.

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