

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A TÁRSASÁGGAL TÖRTÉNŐ  
KAPCSOLATFELVÉTEL SORÁN MEGVALÓSULÓ 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 cégjegyzékszám:** 15-09-060752  
**Adatkezelő adószám:** 10520815-2-15  
**Adatkezelő képviselője:** Ráskó Ferenc János ügyvezető  
**Adatkezelő székhelye:** 4400 Nyíregyháza, Tompa Mihály utca 12.  
**Adatvédelmi tisztviselő:** Holes Attila Gábor  
**Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:** adatvedelem@energocoop.hu

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

Kapcsolatfelvétel a Társasággal, az információkérésre válaszadás, kommunikáció.

**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 a) pont szerinti érintetti hozzájáruláson alapuló adatkezelés jogalapot.

*Piaci szolgáltatáshoz kapcsolódóan*

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

**A KEZELT ADATOK KÖRE:**

- e-mail-es megkeresés: név, e-mail cím, üzenet tartalma, tárgya, az üzenet tartalmában szereplő egyéb személyes adatok (pl. telefonszám);
- online felületen megadandó adatok köre: név, e-mail cím, téma, üzenet;
- telefonos megkeresés esetén, amennyiben a kérését megválaszolni nem képes a dolgozó: rögzíti a megkereső nevét, telefonszámát, a keresett dolgozó nevét és a megkeresés tárgyát.

**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. 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 hangfile - t.

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

Az Adatkezelő az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja 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:**

A kapcsolatfelvétel tárgyát képező ügy elintézéséig (cél megvalósításáig), maximum 1 évig, de amennyiben az érintett kéri személyes adatainak törlését, a törlési kérelme indokolatlan késedelem nélküli elintézéséig, de legfeljebb a kérelem beérkezését követő 1 hónapon belül törli az Adatkezelő a személyes adatokat, figyelemmel a GDPR 17. cikkére.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**Adatkezelés érintettje:** társasággal kapcsolatot felvevő érintett természetes személy

**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) a) pont esetén:

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

**AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

*Piaci szolgáltatás*

A Társaság <https://www.energocoop.hu/kapcsolat/kapcsolat.php> linken adja meg a vele történő kapcsolatfelvételhez használható elektronikus elérhetőségeket, mint e-mail cím és telefonszám.

A Társaság a fenti honlapon biztosít közvetlen, online kapcsolatfelvételre is lehetőséget. Az elektronikus kapcsolatfelvételhez használt e-elérhetőség: az [ec@energocoop.hu](mailto:ec@energocoop.hu) e-mail cím.

*Közszolgáltatás ellátásához kapcsolódóan:*

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó elérhetőségeket az alábbi linkeken elérhető honlapok tartalmazzák:

<https://www.energocoop.hu/szolgaltatas/hoterm/hoterm.html>

<https://www.energocoop.hu/szolgaltatas/hoterm/ugyfelszolgalat.html>

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

A kapcsolatfelvétel, függetlenül a megkeresés módjától a Társaság ügyfélkapcsolati munkatársához érkezik be, aki egyeztetés céljából felveszi az Érintettel a kapcsolatot, intézkedik a megkeresés elintézéséről.

Telefonon történő kapcsolatfelvétel alkalmával telefonos hangrögzítés történik.

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:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását,
- kérheti személyes adatai törlését, amennyiben a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében foglalt valamely feltétel fennáll,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával –amennyiben annak feltételei fennállnak-,
- 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.,
- 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!