

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozóan

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatási tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

Az adatkezelések szabályai

Az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Társaság által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

A Társaság személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek. A törlésről a Társaságnak az adatot ténylegesen kezelő munkavállalója gondoskodik. A törlést a munkavállaló felett munkáltatói jogköröket ténylegesen gyakorló személy és az adatvédelmi tisztviselő ellenőrizheti.

A Társaság személyes adatot csak az érintett előzetes – különleges személyes adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

A Társaság az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

Szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés

Az Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. mint alvállalkozó az NHSZ Észak-KOM Nonprofit Kft. mint közszolgáltató megbízásából 23 településen látja el a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatokat.

Teljes név: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Székhely: 3300 Eger, Homok utca 26.

Adószám: 24737038-2-10

Cégjegyzékszám: 10-09-034283

Az ügyfelek az ügyfélszolgálatunkon kötik meg a közszolgáltatási szerződést a szolgáltatóval, majd továbbítjuk az adatokat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért felelős közszolgáltató részére. Az adatok továbbításra kerülnek az NHKV Zrt részére, mely szervezet jogosult a számlát kiállítani az ügyfelek részére. Alvállalkozókon keresztül az igénybe vehető hulladékudvarok címei:

Hulladékudvarban történő hulladéklerakás kizárólag az udvart működtető hulladékgazdálkodási társuláshoz tartozó települések lakosai számára lehetséges. A szolgáltatás használatának a jogosultságát a legutolsó befizetett számla bemutatásával kell bizonyítani. A lakos személyi igazolvány és lakcímkártya felmutatásával igazolja magát. Az okmányokról másolat nem készül, azokat mindössze azonosítási célból kérik el. Mivel egy személy csak adott mennyiségű és típusú hulladékot szállíthat be, ezért rögzítésre kerül a lakos neve, címe, a bevitt hulladék típusa és mennyisége, valamint a beszállítás dátuma.

Az ügyfélszolgálaton egyedi szállítású konténer rendelésre is van lehetőség, amely során a megrendelő neve és címe, szolgáltatás címe kerül rögzítésre. A fentnevezett szolgáltatásokon felül a Társaság ügyfélszolgálatán, illetve a honlapján (www.egrihulladek.hu) házhoz menő lomtalanítás megrendelésére is lehetőség van. A honlapon elhelyezett elektronikus űrlap a kitöltés után e-mail-ként kerül továbbításra, a benne szereplő adatok nem kerülnek mentésre a honlapon.

Adatkezelés célja: hulladékgazdálkodással kapcsolatos közszolgáltatás ellátása

kezelt adatok köre: név, cím, anyja neve, születési hely, idő, adóazonosító jel, hulladékgyűjtő edény mérete, db száma, ürítés gyakorisága

Adatkezelés jogalapja: 2012. évi CLXXXV. törvény 38. § (2)

Adattárolás határideje: az adatfelvételtől számított 8 év

Adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálati elérhetőségek:

A közszolgáltató ügyfélszolgálat:

NHSZ Észak-KOM Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
3527 Miskolc, József Attila u. 65.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 126.

Telefon Lakossági ügyfélszolgálat: 46/500-310 /230-as mellék

Vállalkozói ügyfélszolgálat: 46/500-310 /320 mellék

E-mail: info.eszakkom@nhsz.hu

Ügyfélszolgálat ideje:

Hétfő	7:30 órától – 15:30 óráig
Kedd	7:30 órától – 15:30 óráig
Szerda	7:30 órától – 20:00 óráig
Csütörtök	7:30 órától – 15:30 óráig
Péntek	7:30 órától – 13:50 óráig

Egri ügyfélszolgálat

Az üzemeltetést végző alvállalkozó:

Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Címe: 3300 Eger, Homok utca 26.

Telefon: 36/ 513-200

Fax szám: 36/ 513-211

E-mail: ugyfelszolgalat.eger@nhsz.hu

ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu

Ügyfélszolgálat ideje:

Hétfő	7:00 órától – 15:00 óráig
Kedd	7:00 órától – 15:00 óráig
Szerda	7:00 órától – 15:00 óráig
Csütörtök	7:00 órától – 19:00 óráig
Péntek	Szünnap

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja a fogyasztónak. Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodákban biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje. A telefonon történt bejelentések esetében a beszélgetések rögzítésre kerülnek. A telefonos hangrögzítés adatkezelésével kapcsolatos főbb ismérvek az alábbiak:

adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele kezelt adatok köre: érintett hangja, általa megadott adatok.

Adatkezelés jogalapja:

o törvényi felhatalmazás (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3))

o érintett beleegyezése (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (6)) adatkezelés időtartama : az adatrögzítéstől számított 5 év

Írásbeli panasz

- a. személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában
- b. postai úton
- c. elektronikus levélben:

info.eszakkom@nhsz.hu (központi ügyfélszolgálat)

ugyfelszolgalat.eger@nhsz.hu

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolata. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük csatolni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelem a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.

adatkezelés célja: ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése

kezelt adatok köre: ügyfél neve, ügyfélszám, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat adatkezelés jogalapja : az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulása, valamint a fogyasztóvédelemről

szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(7) bekezdése

adattárolás határideje: a panasz megválaszolásától számított - fogyasztóvédelmi törvény szerinti - 5 év

adattárolás módja: elektronikus és papíralapú

Hátralékkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

A törvényi előírásoknak megfelelően a Hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos számlák kiállítását, illetve az ezzel kapcsolatban keletkezett hátralék kezelését az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. végzi. Az NHKV Zrt. a hulladékszállítási közszolgáltatási díjhátralékok beszedése és kezelése érdekében közbeszerzési eljárást folytatott le, amelynek eredményeként 2018. január 1. napjától a Közszolgáltatási Díjbeszedő Konzorciumot [Konzorcium vezetője: Díjbeszedő Holding Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109), konzorcium tagja: PEPP AND CARS Kft. (4233 Balkány, Kállói út 2. A. ép)] bízta meg. a díjhátralékok beszedésével összefüggő egyes feladatok ellátásával.

A Társaság területén megbízott alvállalkozó: EASY TO TRAIN Kft

Székhely: 3124 Cered, Ady Endre út 1.

Cégjegyzékszám: 12 09 007920

A megállapodás értelmében, az NHKV Zrt. által biztosított adatbázis alapján az ingatlanhasználót személyesen felkereső díjbeszedő fog kísérletet tenni az esetleges díjhátralékok beszedése érdekében. A konzorciumi partnerek személyes beszedést végző munkatársai minden esetben fényképes igazolvánnyal igazolják kilétüket, a személyes felkeresés során a kiegyenlített számlával mindenben megegyező „Beszedési értesítő” alapján jogosultak készpénzben, kizárólag a tartozás teljes összegének átvételére.

adatkezelés célja: adatkezelő szolgáltatási területén az ügyfeladatok kezelése hátralékkezelés céljából

kezelt adatok köre: ügyfél neve, lakcíme, telefonszáma és e-mail címe

adatkezelés jogalapja: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (5) b)

adattárolás határideje: a hátralék kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

adattárolás módja: elektronikus és papíralapú

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

Adatfeldolgozó megnevezése: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Belső adatvédelmi felelős: Varga Flórián

E-mail cím: varga.florian@egrihulladek.hu

Adatkezelő megnevezése: NHSZ Észak-KOM Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság Adatkezelő

Adatvédelmi tisztviselő: Szafkó Róbert

E-mail cím: szafko.robort@nhsz.h

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) vagy lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

Az egyes adatkezelések részletes leírását, az azokhoz kapcsolódó esetleges adatfeldolgozókat és adattovábbítások címzettjeit a Társaság Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

Az Infotv. fenti szabályozására tekintettel a Hatóság a panaszokat csak abban az esetben vizsgálja ki, amennyiben az érintett a Hatóságnál tett bejelentését megelőzően már megkereste az adatkezelőt a bejelentésben megjelölt jogainak gyakorlásával kapcsolatban.

Ennek keretében az Infotv. 14. §-a alapján az adatalany kérelmezheti az adatkezelőnél

tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, személyes adatainak **helyesbítését**, valamint személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – **törlését** vagy **zárolását**.

Melléletek:

- Tájékoztatás kérése személyes adatok kezeléséről
- Személyes adatok helyesbítése
- Személyes adatok törlése iránti kérelem

Tárgy: Tájékoztatás kérése személyes
adatok kezeléséről

Tisztelt Adatkezelő!

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 15. § (1) bekezdés szerinti jogommal élve tájékoztatást kérek személyes adataim kezeléséről.

Név:

Adataiany beazonosításához szükséges további adatok*:

Az Infotv. 15. § (1) bekezdése értelmében kérem, szíveskedjen tájékoztatást adni a(z)

..... **[adatkezelő megnevezése]**
által kezelt személyes adataimról, így azok forrásáról / az adatkezelés céljáról / jogalapjáról / időtartamáról / az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről / személyes adataim továbbítása esetén az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről / az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről (aláhúzással megjelölendő).

Ezen belül továbbá az alábbi konkrét kérdésem van:

A tájékoztatást az alábbi címre kérem megküldeni:

Felhívom szíves figyelmét, hogy az Infotv. 15. § (4) bekezdése alapján az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, írásban részemre megadni a tájékoztatást. Az Infotv. 15. § (5) bekezdése kimondja, hogy *„a tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be.”*

Az Infotv. 16. § (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a tájékoztatást az adatkezelő csak a 9. § (1) bekezdésében, valamint a 19. §-ban meghatározott esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén az Infotv. 16. § (2) bekezdése értelmében az adatkezelőnek írásban közölnie kell, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor.

A törvényben meghatározott tájékoztatásadási kötelezettség nem teljesítése esetén, az Infotv. 52. § (1) bekezdése értelmében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Együttműködését köszönöm!

Kelt:.....

.....
Aláírás

* Online adatkezelés esetén pl. e-mail cím, felhasználónév.

Egyéb esetben az azonosításhoz szükséges további, az adatkezelő által kezelt személyes adat pl. lakcím, születési idő, stb.

Tárgy: Személyes adatok helyesbítése

Tisztelt Adatkezelő!

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 17. § (1) bekezdése szerinti jogommal élve, kérem a(z)

..... **[adatkezelő megnevezése]**
által kezelt személyes adataim valóságnak megfelelő rögzítését, ennek megfelelően a valótlan adatok helyesbítését.

Név:

Adataiany beazonosításához szükséges további adatok*:

.....

Kezelt adat:

.....

.....

Valós adat:

.....

.....

Felhívom szíves figyelmét, hogy az Infotv. 18. § (1) bekezdése alapján a helyesbítésről az adatkezelő köteles engem, továbbá mindazokat értesíteni, akiknek korábban a valóságnak nem megfelelő adatot adatkezelés céljára továbbították.

Az Infotv. 18. § (2) bekezdése szerint, amennyiben az adatkezelő a helyesbítés iránti kérelmemet nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy elektronikus úton közölnie kell a helyesbítés elutasításának ténybeli és jogi indokait.

A választ az alábbi címre / e-mail címre kérem megküldeni:

.....

A törvényben meghatározott helyesbítési kötelezettség nem teljesítése esetén, az Infotv. 52. § (1) bekezdése értelmében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Együttműködését köszönöm!

Kelt:

.....

Aláírás

* Online adatkezelés esetén pl. e-mail cím, felhasználónév.

Egyéb esetben az azonosításhoz szükséges további, az adatkezelő által kezelt személyes adat pl. lakcím, születési idő, stb.

Tárgy: Személyes adatok
törlése iránti kérelem

Tisztelt Adatkezelő!

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 17. § (2) bekezdése szerinti jogommal élve kérem személyes adataim törlését.

Név:

Adataiany beazonosításához szükséges további adatok*:

.....

Törölni kívánt adatok:

.....

.....

Felhívom szíves figyelmét, hogy az Infotv. 18. § (1) bekezdése alapján a törlésről a(z)

.....

[adatkezelő

megnevezése] köteles engem, továbbá mindazokat értesíteni, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították.

Az Infotv. 18. § (2) bekezdése szerint, amennyiben az adatkezelő a törlés iránti kérelmemet nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy elektronikus úton közölnie kell a törlés elutasításának ténybeli és jogi indokait.

A választ az alábbi címre / e-mail címre kérem megküldeni:

.....

A törvényben meghatározott törlési kötelezettség nem teljesítése esetén, az Infotv. 52. § (1) bekezdése értelmében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Együttműködését köszönöm!

Kelt:.....

.....

Aláírás

* Online adatkezelés esetén pl. e-mail cím, felhasználónév.

Egyéb esetben az azonosításhoz szükséges további, az adatkezelő által kezelt személyes adat pl. lakcím, születési idő, stb.