

Nr. 27.

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEKRŐL

A ZV Zöld Völgy Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság *(továbbiakban: Társaság, vagy Adatkezelő)* 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a 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: ZV Zöld Völgy Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Adatkezelő cégjegyzékszám: 05-09-026137

Adatkezelő adószáma: 24708018-2-05

Adatkezelő székhelye: 3720 Sajókaza. 082/21. hrsz.

Adatkezelő e-elérhetősége: info@zoldvolgy.hu

Adatvédelmi tisztviselő: L-Tender Zrt.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság a fogyasztóvédelmi törvényből (1997. CLV. törvény a fogyasztóvédelemről) fakadó jogi kötelezettségéből fakadóan az ügyfelekkel való lehető leghatékonyabb együttműködés biztosítása céljából ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

e-mail: ugyfelszolgalat@zoldvolgy.hu

telefon: 06 21 3322100

3700 Kazincbarcika, Jószerencsét út 1/A

3600 Ózd, Városház tér 1. (Polgármesteri Hivatal)

3770 Sajószentpéter, Kossuth u. 176.

Az ügyfélszolgálat az alábbi módokon érhető el:

- személyesen: az ügyfélszolgálati irodákban
- telefonon keresztül: 06 21 2233-100
- közvetlenül e-mail-en keresztül: ugyfelszolgalat@zoldvolgy.hu
- postai levél útján: 3720 Sajókaza, 082/21 hrsz.

Az ügyfélszolgálat feladatkörébe tartozik a megrendelt szolgáltatással kapcsolatosan az ügyféltől (címezettől, feladótól) beérkező megkeresések rögzítése, kezelése, szolgáltatásokról való tájékoztatás, információ átadás, és reklamáció felvétele.

Az ügyfélszolgálati ügyintézés során a kezelt adatok körét, az adatkezelés folyamatát az intézendő ügy típusa határozza meg. A szolgáltatások köréről, azok tartalmáról és a szolgáltatás nyújtásának

Nr. 27.

feltételeiről a Társaság honlapján <https://zoldvolgy.hu/> , illetve a honlapon és az Ügyfélszolgálati ponton elérhető Általános Szerződési Feltételekből tájékozódhat.

Az ügyfélszolgálatról bárki (nem ügyfél is) tájékoztatást kérhet a Társaság szolgáltatásairól, az érdeklődő adatai rögzítésre kerülnek (név, e-mail cím, telefonszám) az ügyfélszolgálat rendszerében. A telefonos hívás esetén megvalósuló hangrögzítés által az érintettre vonatkozó adatkezelés is történik.

A Társaság az ügyfélszolgálati ügyintézés során felvett személyes adatait elektronikus úton a saját rendszerében kezeli. Az ügyfélszolgálat a megrendeléseket Ticketing rendszerben rögzíti, mely adatokhoz csak a megfelelő jogosultsági szinttel rendelkező és a szolgáltatás teljesülésében érintett munkavállalók (vagy egyéb jogviszonyban foglalkoztatott) fér hozzá.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos ügyek intézése, tájékoztatás a szolgáltatásairól, az ügyfélszolgálaton keresztül.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

KEZELT ADATOK KÖRE:

Az ügyfélszolgálaton keresztüli ügyintézés során az érintett által megadott adatok.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

PRBSoft Szoftverfejlesztő, Adatfeldolgozó és Szolgáltató Kft.

székhely: 3000 Hatvan, Hegytető utca 17.

céggjegyzékszám: 10-09-036309

adószám: 13205717-2-10

Szoftver megnevezése: Hulladékgyűjtési Irányító Rendszer

Szoftver rövid megnevezése: HIRA

Szoftver megnevezése: Külső Online HIRA Interfész

Szoftver rövid megnevezése: KOHI

Szoftver megnevezése: HIRA háttérszolgáltatás

Szoftver megnevezése: HIRA RestApi

A HIRA célja, hogy a Közszolgáltató belső folyamatait támogassa, illetve a jelenlegi és a későbbi ügyfélkörökkel kapcsolatos információkat tárolja és azokat egyszerűen kezelhetővé tegye. Magába foglal minden olyan folyamatot, amely valamilyen formában köthető az ügyfelekkel való együttműködéshez.

Elsődleges cél az ügyfeladat-kör megfelelő biztosítása, melyet a Közszolgáltatónak REST API-n keresztül folyamatosan közölnie kell a MOHU MOL Hulladékgyűjtési Zártkörűen Működő Részvénytársasággal, amelyekből az ügyfelek részére a számlák készülnek.

Szolgáltató: Arenim Technologies Korlátolt Felelősségű Társaság

székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

céggjegyzékszám: 01-09-330669

adószám: 12904327-2-43

Call Center Szolgáltató hozzáférést és terméktámogatást biztosít az ArenimTel Call Center szolgáltatáshoz és biztosítja a szolgáltatás használatához szükséges központi szerverinfrastruktúra és

Nr. 27.

szoftverek használatát, illetve beüzemelési szolgáltatást nyújt a Megrendelő követelményeinek megfelelően.

A beérkező hívások 1 db központi számon kerülnek lekezelésre

Automata üdvözlőrendszer nyitvatartási idő kezeléssel

Call center mellékek száma 6 db

A beérkező és kimenő hívások titkosítással történő rögzítése GDPR-nek megfelelően

Hívásazonosítás

Cégnév: MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Galvani u. 44.

Cégjegyzékszám: 01-10-142036

Adószám: 32082230-2-43

Teljes körű adatszolgáltatás lakossági és közületi számlázáshoz

Panaszkezeléssel kapcsolatos adatszolgáltatás

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

A **Társaság** 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 **Társaságot**, úgy a **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A Társaság a megrendeléshez kapcsolódó vámkezelési szolgáltatás keretén belül, az ehhez szükséges adatokat, dokumentumok a Nemzeti Adó-és Vámhivatal részére továbbítja.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az ügyfélszolgálatnál kezelt adatokat a Társaság az ügy elintézéséig és az abból fakadó jogi igények érvényesítésére nyitva álló jogvesztő határidő végéig kezeli. Illetve a számviteli szabályok szerint, azokban az esetekben, ahol számla kiállításával gazdasági esemény is történik, számviteli törvénynek megfelelően 8 évig tart az adat tárolása.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását, élhet adathordozhatósághoz való jogával *(ha az adatkezelés automatizált módon történik)*

PANASZKEZELÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság a panaszkezelése során a Fgytv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően jár el.

A panasz a Társaság Központi Ügyfélszolgálatán telefonon és írásban (postai út, e-mail), illetve a Társaság internetes honlapján <https://zoldvolgy.hu/ugyfelszolgalat> keresztül (kapcsolatfelvétel reklamáció/panasz) tehető.

A panaszok becsatornázásra kerülnek az illetékes munkavállalóhoz, minden panaszt nyilvántartásba vesznek és kivizsgálják. A Társaság a panaszokat és kárigényeket a bejelentéstől számított 30 napon belül megválaszolja, illetve érdemi elintézéséről gondoskodik.

A panaszkezelés részletes szabályait a Társaság Általános Szállítási Feltételek című dokumentuma tartalmazza, mely az ügyfélszolgálati pontokon és a <https://zoldvolgy.hu/> honlapon is elérhető.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Felhasználói panaszok felvétele, a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszügyek/kártérítési igény kezelése, panaszkezelési eljárás során történő kapcsolattartás.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Panasz és kárigény kezelési tevékenység esetén

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Jogi kötelezettség: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 17/A §, 17/B §.)

KEZELT ADATOK KÖRE:

Panaszt tevő személy neve, kapcsolattartási adatai (telefonszám, e-mail cím, levelezési cím), panasz leírása a küldeményre vonatkozó adatok.

Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy: A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, 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 jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma (Fgytv. 17/A § (5)), kártalanítással vagy kártérítéssel összefüggő adatok

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági Szolgáltatások Zrt.

levelezési cím/központi ügyintézés helye: 2890 Tata, Kocsi utca 26.

székhely: 9111 Tényő, Munkás utca 26.

cégjegyzékszám: 08-10-001953

adószám: 27929560-2-08

képviselésében: Molnár Gábor vezérigazgató

Fogyasztóvédelmi referensi feladatok

Nr. 27.

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

A **Társaság** 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 **Társaság**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Panasz és kárügyintézés esetén: A panaszokról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát, valamint a rögzített hangfelvételt a Társaság 5 évig őrzi meg Fgytv. 17/A § szerint.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Panasz és kárigény kezelési tevékenység esetén

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ/PANASZKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ HANGRÖGZÍTÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság az ügyfélszolgálatához beérkező telefonon tett szóbeli panaszt, kárigénybejelentést, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti valamennyi telefonos kommunikációt hangfelvétel útján rögzíti.

A Társaság a telefonon érkező megkereséseket egyedi azonosítószámmal ellátva saját elektronikus rendszerében tárolja és keletkezésétől számított öt évig megőrzi, az azokhoz való hozzáférés jogosultság kezeléssel szabályozott.

A Társaság az ügyfélszolgálatát saját munkavállalókkal és megbízott külső vállalkozás munkavállalóival látja el. A külső vállalkozás, mint adatfeldolgozó vesz részt az adatkezelésben.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A szolgáltatási tevékenységgel összefüggő ügyek kezelése, beérkező panaszok, kérelmek tartalmának pontos rögzítése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Jogi kötelezettség: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 17/A §, 17/B §.)

KEZELT ADATOK KÖRE:

Nr. 27.

panaszbejelentés, kárigénybejelentés esetén: ügyfél neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének ideje, módja, a fogyasztó panaszának részletes leírása, a panasz egyedi azonosítószáma, hívás kezdete, vége; **szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálaton keresztüli ügyintézés esetén:** telefonbeszélgetésben résztvevő felek (érintettek) hangja, illetve az ügyintézés során általa megadott adatok köre; hívás azonosítószáma, hívás kezdete, vége

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági Szolgáltatások Zrt.
levelezési cím/központi ügyintézés helye: 2890 Tata, Kocsi utca 26.
székhely: 9111 Tényő, Munkás utca 26.
cégjegyzékszám: 08-10-001953
adószám: 27929560-2-08
képviselésében: Molnár Gábor vezérigazgató

Fogyasztóvédelmi referensi feladatok

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

A *Társaság* 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 *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A hangfelvételeket a Társaság 5 évig őrzi meg (Fgytv. 17/B.§ (3))

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

Panasz és kárigénybejelentés hangrögzítése esetén:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,

Szolgáltatással kapcsolatos telefonos ügyfélszolgálaton keresztüli ügyintézés esetén:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- *tiltkozhat az adatkezelés ellen,*

A *Társaság* gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához

Nr. 27.

szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A Társaság 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.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti elő az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségeken. Amennyiben Ön mégis szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a **Társaság** erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatban. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, a meghosszabbítás szükségességéről azonban a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslással élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!