

NHSZ Észak-KOM Nonprofit Kft.

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

Székhelye: 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár u. 19.

Adószám: 24779098-2-10

Cégjegyzékszám: 10-09-036321

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. László Tünde Hilda

E-mail cím: laszlo.tunde@nhsz.hu

Hatályos: 2021. november 1.

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 NHSZ Észak-KOM Nonprofit Kft. összesen 80 településen látja el a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatokat. Társaságunk a hulladék gyűjtését és kezelését, valamint az ügyfélszolgálati feladatok ellátását az alábbi alvállalkozók bevonásával végzi.

Név: Balassagyarmati Városüzemeltetési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név: Balassagyarmati Városüzemeltetési Nonprofit Kft.
Székhely: 2660 Balassagyarmat, Mikszáth u. 59.
Adószám: 11206248-2-12
Cégjegyzékszám: 12-09-002237

Név: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.
Székhely: 3300 Eger, Homok utca 26.
Adószám: 24737038-2-10
Cégjegyzékszám: 10-09-34283

Név: NHSZ Mátra Hulladékkezelő Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név: NHSZ Mátra Hulladékkezelő Nonprofit Kft.
Székhely: 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár utca 19.
Adószám: 14492554-2-10
Cégjegyzékszám: 10-09-028768

Név: NHSZ Hevesi Városfenntartó Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név: NHSZ Hevesi Városfenntartó Nonprofit Kft.
Székhely: 3360 Heves, Károlyi Mihály u. 15.
Adószám: 11164542-2-10
Cégjegyzékszám: 10-09-021300

Név: PEVIK Közülemi és Szolgáltató Nonprofit Kft. Rövidített név:
PEVIK Nonprofit Kft.
Székhely: 3250 Pétervására, Tiszi sor 29. Adószám: 11172594-2-10
Cégjegyzékszám: 10-09-022367

Az ügyfelek az ügyfélszolgálatokon kötik meg a szerződést a szolgáltatóval, majd továbbítja 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 a igénybe vehető hulladékudvarok címei:

3200 Gyöngyös, Kenyérgyár utca 19.
3300 Eger Homok utca 26.
3300 Eger 10536/4 Hrsz.

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 kéri 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 konténer rendelésre is van lehetőség, amely során a megrendelő neve és címe kerül rögzítésre. A fent nevezett szolgáltatásokon felül a Társaság ügyfélszolgálatain, illetve a honlapján (www.nhszeszakkom.hu) házhozmenő 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:

telefonon keresztül vagy pedig személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálati elérhetőségek:

Központi lakossági ügyfélszolgálat:

NHSZ Észak-KOM Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű

Társaság Cím: 3527 Miskolc, Sajószigeti u. 31.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 126.

Telefon: +36 37/999-615

E-mail: info.eszakkom@nhsz.hu

Ügyfélszolgálat ideje:

Hétfő 7:30 órától – 15:30 óráig

Kedd 7:30 órától – 15:30 óráig

Szerda 7:00 órától – 19:00 óráig

Csütörtök 7:30 órától – 15:30 óráig

Péntek 7:30 órától – 13:50 óráig

Vállalkozói ügyfélszolgálat:

NHSZ Észak-KOM Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű

Társaság Cím: 3527 Miskolc, Sajószigeti u. 31.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 126.

Telefon: +36 37/999-615

E-mail: info.eszakkom@nhsz.hu

Hétfő 8:00 órától – 15:30 óráig

Kedd 8:00 órától – 15:30 óráig

Szerda 8:00 órától – 15:30 óráig

Csütörtök 8:00 órától – 15:30 óráig

Péntek 8:00 órától – 13:00 óráig

Gyöngyösi ügyfélszolgálat

Az üzemeltetést végző alvállalkozó: NHSZ Mátra Hulladékkezelő Nonprofit Kft.

Cím: 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár u. 19.

Telefon : 37/311-894

Fax szám: 37/500-281

E-mail : ugyfelszolgalat.gyongyos@nhsz.hu

Ügyfélszolgálat ideje:

Hétfő 8:00 órától – 16:00 óráig

Kedd 8:00 órától – 16:00 óráig

Szerda 8:00 órától – 20:00

óráig Csütörtök Szünnap

Péntek 8:00 órától – 16:00 óráig

Hevesi Ügyfélszolgálat

Az üzemeltetést végző alvállalkozó: NHSZ Hevesi Városfenntartó Nonprofit Kft.

Cím: 3360 Heves, Károlyi Mihály u. 15.

Telefon : 36/346-822

E-mail : info.heves@nhsz.hu

Ügyfélszolgálat ideje:

| | |
|-----------|-----------------------------------|
| Hétfő | 8:00 – 12:00 és 13:00-16:00 óráig |
| Kedd | Szünnap |
| Szerda | 8:00 órától – 20:00 óráig |
| Csütörtök | Szünnap |
| Péntek | 8:00 órától – 12:00 óráig |

Egri ügyfélszolgálat

Az üzemeltetést végző alvállalkozó: Egri Hulladékgyűjtési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Cím: 3300 Eger, Homok utca 26.

Telefon : 36/ 513-200

Fax szám: 36/ 513-211

E-mail : ugyfelszolgalat.eger@nhsz.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 |

Pétevárosi**ügyfélszolgálat:**

Cím: 3250 Péteváros, Tiszti sor 29.

Telefon : 36/368-445

Fax szám: 36/368-634

E-mail: ugyfelszolgalat.pevik@nhsz.hu

Ügyfélszolgálat ideje:

| | |
|-----------|---------------------------|
| Hétfő | 8:00 órától – 15:30 óráig |
| Kedd | 8:00 órától – 15:30 óráig |
| Szerda | Szünnap |
| Csütörtök | 8:00 órától – 19:30 óráig |
| Péntek | 8:00 órától – 13:00 óráig |

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:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- 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 (3501 Miskolc, Pf. 126.)
- c. elektronikus levélben:
 - info.eszakkom@nhsz.hu (központi ügyfélszolgálat)
 - info.heves@nhsz.hu
 - ugyfelszolgalat.eger@nhsz.hu
 - ugyfelszolgalat.gyongyos@nhsz.hu
 - ugyfelszolgalat.petervasara@nhsz.hu

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokai elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolata. Amennyiben a panasznak 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 kérelmen 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 Hulladékgyűjtési közszolgáltatással kapcsolatos számlák kiállítását, illetve az ezzel kapcsolatban keletkezett hátralék kezelését az NHKV Nemzeti Hulladékgyűjtési Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. végzi. Az NHKV Zrt. a hulladékgyűjtési 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.

| | |
|----------------------------------|---|
| Adatkezelő megnevezése: | NHSZ Észak-KOM Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság |
| Adatkezelő rövidített elnevezés: | NHSZ Észak-KOM Nonprofit Kft. |
| Adatkezelő cégjegyzékszám: | 10-09-036321 |
| Adatkezelő székhely: | 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár u. 19. |

Adatvédelmi tisztviselő: Schiroky Vilmos
E-mail cím: adatvedelmibejelenes+eszakkom@gmail.com

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 törvényszéknélélhet.

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

JEGYZŐKÖNYV
a fogyasztói panaszról

| |
|---|
| Fogyasztó neve: |
| Fogyasztó címe: |
| Teljesítésidőpontja: |
| Panaszbejelentésének időpontja: |
| Panasz leírása: |
| Csatolt dokumentumok felsorolása: |
| Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó igényétől, akkor ennek indoka): |
| Kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka: |

A jegyzőkönyv felvételének helye és időpontja:

.....

.....

.....

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

Fogyasztó