**PANASZBEJELENTŐ ADATLAP – LAKOSSÁGI ÜGYFELEK**

FKF azonosító:

Ügyfél neve:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Ügyfél e-mail címe\*\*:

Ügyfél telefonszáma\*\*:

**Fogyasztási hely címe:**

Irányítószám, település:

Közterület megnevezése:

Közterület típusa:

Tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.:

Postafiók:

**Számlázási cím:**

Irányítószám, település:

Közterület megnevezése:

Közterület típusa:

Tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.:

Postafiók:

**Levelezési cím:**

Irányítószám, település:

Közterület megnevezése:

Közterület típusa:

Tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.:

Postafiók:

\*A személyes adatok és a szolgáltatásra vonatkozó adatok kitöltése kötelező.

\*\*A kapcsolattartási adatok (telefon és e-mail cím) kitöltése nem kötelező.

A PANASZ TÁRGYA:

Hulladékelszállítással kapcsolatos panasz ….

Zöldhulladék elszállítással kapcsolatos panasz ….

Lomtalanítással kapcsolatos panasz ….

Szelektív hulladékgyűjtéssel kapcsolatos panasz ….

Kártérítéssel kapcsolatos panasz ….

Egyéb panasz ….

A panasz leírása:

Kelt, Budapest, ………………………………………

……………………………………….

Ügyfél aláírása

A szolgáltatásra vonatkozó adatok kitöltése kötelező.



**Adatkezelési tájékoztató és nyilatkozat a**

**h****ulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladat ellátásával összefüggésben végzett adatkezelésekről**

**A** **Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság** (rövidített név: **FKF Nonprofit Zrt.**, székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7., adószám: 12166602-2-44, cégjegyzékszám: 01-10-043157), mint közszolgáltató (továbbiakban: **Közszolgáltató** vagy **Társaság**) a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 32/A. § (5a) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján a **hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatainak és kötelezettségének teljesítése céljából az ingatlanhasználó (Ügyfél) személyes adatait köteles kezelni.**

A Közszolgáltató, mint adatkezelő törvényi kötelezettség és önkéntes hozzájárulás alapján egyaránt kezel adatokat.

1. **Alkalmazott jogszabályok**

A Közszolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a személyes adatok kezelését a mindenkori hatályos, különösen pedig az alábbiakban felsorolt jogszabályi előírásoknak megfelelően végzi:

* Magyarország Alaptörvénye;
* 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban Info tv.);
* 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 helyezés (általános adatvédelmi rendelet), vagy más néven GDPR: General Data Protection Regulation;
* a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.);
* 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól.

1. **Értelmező rendelkezések**

A jelen tájékoztatóban használt fogalmak alatt a vonatkozó jogszabályok meghatározásai szerinti fogalmakat kell érteni.

1. **Az adatkezelés jogalapja**

A GDRP 6. cikk (1) bek. alapján amennyiben

a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;

b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;

c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;

valamint a személyes adat az Info tv. 5. § (1) bekezdése szerint akkor kezelhető, ha

a) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy bűnügyi személyes adatnak nem minősülő adat esetén - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli,

b) az a) pontban meghatározottak hiányában az az adatkezelő törvényben meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges és az érintett a személyes adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárult,

Személyes adat kizárólag egyértelműen meghatározott, jogszerű célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok gyűjtésének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A közszolgáltató a Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározott adatokat az általa ellátandó hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követő 5 évig kezeli.

Közszolgáltatónak a Ht. 32/A. § (4) bekezdése szerint továbbítania kell a Ht. 38. § (3) bekezdése szerinti alábbi adatokat az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Koordináló szerv) részére:

* a **gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó** a közhiteles nyilvántartása szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhiteles nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az elektronikus kézbesítési címét (Ht. 32/A § (4) bekezdés, 32/A § (5a) bekezdés, 38. § (1) és (3) bekezdés),
* a **természetes személy ingatlanhasználó** személyes adatai közül a családi és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét (Ht. 32/A § (4) bekezdés, 32/A § (5a) bekezdés, 38. § (1) és (3) bekezdés és az 1996. évi XX. törvény 4. § (4) bekezdése, az Info tv. 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján).

A Ht. és az Info tv. ezen adatok kötelező kezelésére ad törvényi felhatalmazást.

Az adatok a jogszabályi adatszolgáltatási kötelezettségen kívül akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha Ön ahhoz hozzájárult vagy törvény azt megengedi, továbbá, ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

1. **Adatkezelő neve, elérhetőségei**

| **Adatkezelő megnevezése** | **Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság** |
| --- | --- |
| **Elérhetőségeink:** | |
| Postai címünk: | 1439 Budapest, Pf.: 637 |
| Email címünk: | fkfzrt@fkf.hu |
| Telefonszámunk: | 06 1 459 6700, 06-80/353-353 |

1. **Adatkezeléssel érintettek köre**

A 2. § (1) bekezdésének 34. pontjában és a Ht. 38. § (1) bekezdésében meghatározott ingatlanhasználók tartoznak az adatkezeléssel érintettek körébe.

1. **Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye**

A Közszolgáltató jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatfeldolgozót megbízni és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a részére átadott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személynek átadni.

1. **Adatbiztonság**

Az ingatlanhasználóval kötött közszolgáltatási szerződést a Közszolgáltató papíralapon és elektronikusan egyaránt tárolja.

A Közszolgáltató, mint adatkezelő, illetőleg tevékenységi körében adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adatvédelem jogszabályi előírásokban meghatározott követelményeinek teljesítéséhez szükségesek. A személyes adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

1. **A személyes adatok köre, az érintett személyes adatok kategóriái, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama**

A Közszolgáltató feladatai ellátásával kapcsolatban, ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása során adatkezeléseit az alábbiakban meghatározottak szerint végzi.

Az egyes ügytípusok kapcsán a közszolgáltatás igénybe vételével kapcsolatban kezelt, az érintett személyes adatait tartalmazó dokumentumok köre részletesen a Közszolgáltató honlapján [www.fkf.hu](http://www.fkf.hu) érhető el.

**Ügyfélszolgálati adatbázis**

**Az adatkezelés célja:** az Önnek való közszolgáltatással összefüggő ügyintézési és ügyfélszolgálati kapcsolattartás postai úton, a Ht. szerint a közszolgáltatónak előírt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése az NHKV Zrt. felé.

**Az adatkezelés jogalapja:** a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény.

**A kezelt adatok köre**: gazdálkodó szervezet esetében a közhiteles nyilvántartás szerinti neve, székhelye, telephelyének címét, adószáma, elektronikus kézbesítési címe, a természetes személy ingatlanhasználó a családi és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címe.

**Az adatkezelés időtartama:** A Közszolgáltató az Ön által jogszabály alapján megadott adatokat mindaddig kezelheti, amíg a Ht. 38. § (1) bekezdése szerint a közszolgáltatást igénybe veszi, illetve az alapján valamilyen jogviszonyhoz kapcsolódó kötelezettség terheli akár Önt, akár a közszolgáltatót, valamint a Jogviszonyhoz kapcsolódó követelések érvényesítésének megtörténtéig, illetve a Jogviszonyhoz kapcsolódó követelések érvényesíthetőségének megszűnéséig. Fentiek alapján a közszolgáltató a Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározott adatokat az általa ellátandó hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követő 5 évig kezeli.

**Kapcsolattartási adatok kezelése**

**Az adatkezelés célja**: az ügyfelek adatainak nyilvántartása, az ügyfélszolgálati kapcsolattartás megkönnyítése és a tájékoztatók gyorsabb eljuttatása az ügyfelek részére.

**Az adatkezelés jogalapja:** az érintett önkéntes hozzájárulása.

**A kezelt adatok köre**: e-mail cím, telefonszám.

**Az adatkezelés időtartama:** A Közszolgáltató az Ön által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg Ön nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását. Miután megszűnt a közszolgáltatást igényvételére vonatkozó kötelezettsége az Ön által önkéntesen megadott adatait a Közszolgáltató törli az elektronikus rendszereiből a hatályos jogszabályok szerint.

Fentiek alapján a jogszerű adatfeldolgozás és nyilvántartás érdekében kérjük, jelölje kifejezett hozzájárulását X-el az alábbi elérhetőségei megadása előtt. Ezen adatok megadása a szerződéskötéshez nem kötelező.

A hatékonyabb ügyintézés érdekében

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| hozzájárulok az e-mail címem kezeléséhez |  | e-mail cím: |  |
| hozzájárulok a telefonszámom kezeléséhez |  | telefonszám: |  |

1. **Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei**

A Közszolgáltató, mint adatkezelő mindent megtesz, hogy a személyes adatok kezelése a jogszabályoknak megfelelően történjék. Amennyiben úgy érzi, hogy nem feleltünk meg ennek, kérjük jelezze adatvédelmi tisztviselőnknek alábbi elérhetőségén:

|  |  |
| --- | --- |
| **Adatvédelmi tisztviselőnk neve:** | Dr. Fejes Péter |
| Elérhetősége: | adatvedelem@fkf.hu |

* 1. Amennyiben az Ön tiltakozása ellenére személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem éri, úgy az alábbi **jogorvoslati lehetőségekkel élhet**:
     1. Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését.

Kérelmére tájékoztatást adunk az általunk kezelt adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. A kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban, ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg, 25 napon belül írásban, közérthető formában adjuk meg a tájékoztatást.

* + 1. Az Ön személyes adatát töröljük, ha kezelése jogellenes, ha Ön azt kéri, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem korrigálható – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki - vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, illetve, ha azt a bíróság vagy azt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

A helyesbítésről és a törlésről Önt, továbbá mindazokat értesítjük, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbítottuk. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

* + 1. Ön tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;

b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;

c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi

* + 1. A Közszolgáltató, mint adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb, ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg, 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – a Közszolgáltató megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban esetleg továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

* + 1. Amennyiben Ön a Közszolgáltató által meghozott döntéssel nem ért egyet, az ellen – annak írásbeli közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.
  1. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön adatát nem törölheti Társaságunk, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható adatátvevő részére, ha Társaságunk egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.
  2. Ön a jogainak megsértése esetén az adatkezelő, vagyis Társaságunk ellen bírósághoz fordulhat vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: Hatóság) bejelentéssel vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A perre Társaságunk székhelye szerinti törvényszék illetékes, de a per – az Ön választása szerint – az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.
  3. A Hatóság a panaszokat csak abban az esetben vizsgálja ki, amennyiben az érintett a Hatóságnál tett bejelentését megelőzően már megkereste az adatkezelőt (Társaságunkat) a bejelentésben megjelölt jogainak gyakorlásával kapcsolatban.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetősége:

|  |  |
| --- | --- |
| Hivatalos név: | Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság |
| Postai cím: | 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. |
| Telefonszám: | +3613911400 |
| Email: | [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu) |
| Weboldal: | [www.naih.hu](http://www.naih.hu/) |

**Tudomásul veszem, hogy az önkéntesen megadott adataim kezeléséhez adott hozzájárulásomat bármikor visszavonhatom, illetve kezdeményezhetem azok törlését, indokolt esetben módosítását, helyesbítését.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  |  |
| Ügyfél neve  (nyomtatott betűvel) | |  |  |  |
| Kelt: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 20\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_nap |
|  | |  |  | |
| Ügyfél aláírása | |  | Ügyintéző aláírása | |