**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:

Amennyiben válaszlevelünk nem szolgál az Ön megelégedésére, jogosnak vélt panaszával fordulhat költségmentes eljárás keretén belül:

* a ***Pest Vármegyei Békéltető Testülethez***

Székhely cím:             1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Levelezési cím:          1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

E-mail cím:                 [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Telefon:                      +36-1/792-7881

* ***Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály***

Székhely cím:             1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím:          1088 Budapest, József krt. 6.

E-mail cím:                 [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Telefon:                        (+36) 1 459-4843

valamint, díjmegállapítással kapcsolatos panasz esetén:

* a ***Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz***

Székhely cím:             1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím:          1388 Budapest, Pf.: 89.

E-mail cím:                 [fogyasztovedelem@mekh.hu](mailto:fogyasztovedelem@mekh.hu), [ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mekh.hu)

Telefon:                      +36-1/459-7740

Amennyiben az Ön lakó-/tartózkodási helye nem Pest vármegyében található, a területileg illetékes békéltető testület elérhetőségét Társaságunk és a Békéltető testületek honlapján megtekintheti. Tájékoztatjuk, hogy a békéltető testület előtt kezdeményezett jogorvoslati eljárásban a BKM Nonprofit Zrt. eleget tesz együttműködési kötelezettségének, de általános alávetési nyilatkozatot nem tesz.

Kelt, Budapest, ………………………………………

……………………………………….

Ügyfél aláírása

A szolgáltatásra vonatkozó adatok kitöltése kötelező.

**Adatkezelési tájékoztató és nyilatkozat**

**Alulírott érintett ezennel egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz**, hogy a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített név: **BKM Nonprofit Zrt.**, székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31., adószám: 10941362-2-44, cégjegyzékszám: 01-10-042582), mint közszolgáltató (továbbiakban: **Közszolgáltató**), mint adatkezelő megismerje, letárolja, a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 32/A. § (5a) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, a **hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatainak és kötelezettségének teljesítéséhez és kapcsolattartáshoz a személyes és az önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat** az Info törvényben írtaknak megfelelően **nyilvántartsa és kezelje a közszolgáltatás igénybevétele alatt és fentebb felsorolt célokból kifolyólag a későbbiekben postai úton, telefonon, illetve e-mailen kapcsolatba lépjen velem**, betartva az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info Tv.), az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR), valamint saját belső adatvédelmi és szabályzata, és egyéb, vonatkozó előírások rendelkezéseit.

A BKM Nonprofit Zrt. törvényi jogalapon és önkéntes hozzájárulás alapján is kezel adatokat.

**1. Alkalmazott jogszabályok**

Az adatkezelés az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályoknak, így különösen az alábbiaknak megfelelően történik:

* Magyarország Alaptörvénye (továbbiakban: Alaptörvény) és
* 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban Info tv.).
* az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR).
* a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet

**2. Értelmező rendelkezések**

A jelen nyilatkozat alkalmazása során használt fogalmak alatt a vonatkozó jogszabályok meghatározásai szerinti fogalmakat kell érteni.

2.1. **Az adatkezelés jogalapja**

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

1. ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
2. azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

A Ht. 32/A § (5a) bekezdése szerint a közszolgáltató a Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározott adatokat az általa ellátandó hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítése érdekében kezelheti és tarthatja nyilván. A közszolgáltató a kezelt személyes adatokat haladéktalanul köteles törölni, ha az adatkezelés nem az e bekezdésben meghatározott célból történt, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

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** közhiteles nyilvántartás szerinti **nevét,** **székhelyének, telephelyének címét, adószámát**,továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhiteles nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az **elektronikus kézbesítési címét,**

a **természetes személy ingatlanhasználó** személyes adatai közül **a családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét** (Info tv. 5. § (1) bekezdés b) pontja alapján).

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

Minden egyéb személyes adat kezelését a Közszolgáltató az Ön önkéntes hozzájárulása mellett, célhoz kötötten végzi. Ide tartozik különösen a telefonszám, mobiltelefonszám és email cím természetes személy ingatlanhasználó születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve (Info tv. 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján).

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

2.2. **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.

2.3. **Adatbiztonság**

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 e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

2.4. **A személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama:**

Az BKM Nonprofit Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységének adatkezeléseit alábbiakban az egyes adatkezeléseknél megadott jogalapokon végzi.

**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: jogszabályi előírások (lásd a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény)

**A kezelt adatok köre**: személyes adatok, (név, cím, születési név, születési hely, idő, anyja neve) lakcím.

**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 kötelezettség terheli akár Önt, akár a közszolgáltatót.

**Egyéb, önkéntes hozzájáruláson alapuló kapcsolattartási adatok kezelése**

**Az adatkezelés célja**: az ügyfelek adatainak nyilvántartása, az ügyfélszolgálati kapcsolattartás megkönnyítése és az 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-szel az alábbi elérhetőségek megadása előtt. Ezen adatok megadása a szerződéskötéshez nem kötelező.

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az alábbi adataim önkéntes megadásával hozzájárulok annak kezeléséhez és nyilvántartásához.

Hozzájárulok az e-mail címem E-mail cím ………………………………….

kezeléséhez

Hozzájárulok a telefonszámom Telefonszám: ………………………………

kezeléséhez

Tudomásul veszem, hogy az önkéntesen megadott adataim kezeléséhez adott hozzájárulásomat bármikor visszavonhatom, kezdeményezhetem annak törlését, megváltoztatását.

2.5. **Adatkezelő neve, elérhetőségei**

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: BKM Nonprofit Zrt.

* 1081 Budapest, Alföldi u. 7.
* Telefon: +36 1 700 7000
* E-mail: fkfzrt@fkf.hu

2.6. **Adatkezeléssel érintettek köre**

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

2.7. **Az adatkezelés nyilvántartási száma** NAIH-75278/2014.

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

3.1. Ön az Info tv. 14. §-a alapján kérelmezheti a Közszolgáltatótól**:**

1. tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, az adatokhoz való hozzáférés jogáról
2. személyes adatainak helyesbítését, valamint
3. személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével – törlését (elfeledtetését), zárolását/korlátozását, hordozhatóságát
4. tudomásul veszem, hogy bármely hozzájárulásomat bármikor visszavonhatom, és jogaimmal a következő elérhetőségre küldött nyilatkozattal élhetek:
   * + - postai úton: 1439, Budapest, Pf.: 637.
       - e-mail-en keresztül: fkfzrt@fkf.hu
       - vagy jelezhetem telefonon a 06 1 700 7000-es számon.

3.2. 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.

3.2.3. Ön tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

* + - * 1. a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
        2. a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
        3. a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi
    1. A BKM Nonprofit Zrt., 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 (Hatóság) bejelentéssel vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok 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. 3.5. 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:

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu/)

……………………………………………

Ügyfél neve

(nyomtatott betűvel)

………………………….., 202.. ……………………. hó ……… nap

………………………………….…………….. …………………………………………….

Ügyfél aláírása Ügyintéző aláírása