

## Adatkezelési Tájékoztató

**A földgáz egyetemes szolgáltatási és a földgáz kereskedelmi szerződéssel összefüggésben az NKM Földgázszolgáltató Zrt. által kezelt személyes adatokról**

### Bevezetés

A jelen tájékoztató az NKM Földgázszolgáltató Zrt. által a földgáz egyetemes szolgáltatási és a földgáz kereskedelmi szerződésekkel, a földgázellátás ezen szerződések teljesítése keretében történő biztosításával kapcsolatban részére megadott vagy szükségszerűen tudomására jutott személyes adatok kezelésére vonatkozik. A tájékoztatóban foglaltak a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatók.

### 1. Az Adatkezelő megnevezése, a személyes adat és az Érintett fogalma

Az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

#### **A jelen tájékoztató kapcsán**

Adatkezelő:	<b>NKM Földgázszolgáltató Zrt.</b> (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: <b>Adatkezelő</b> )
Székhelye:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím:	1439 Budapest, Pf. 700
Cégjegyzékszám:	01-10-042416
Honlapjának címe:	<a href="http://www.nkmfoldgaz.hu">www.nkmfoldgaz.hu</a> .
E-mail cím:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@nkmfoldgaz.hu">ugyfelszolgalat@nkmfoldgaz.hu</a>
Telefonszám:	+36 1/20/30/70 474 9999
Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Józán Flóra ( <a href="mailto:jozan.flora@nkm.energy">jozan.flora@nkm.energy</a> )
Képviselő:	dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős ( <a href="mailto:arato.dezso@nkm.energy">arato.dezso@nkm.energy</a> )

A jelen tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az **Érintett**) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

Az Adatkezelő által kezelt adatok személyes adatok.

### 2. A jelen Adatkezelési Tájékoztató tárgya, az adatkezelés alapiául szolgáló jogszabályok

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az Adatkezelő által földgáz egyetemes szolgáltatása vagy szabadpiaci földgáz kereskedelme keretében természetes személy felhasználók részére történő földgázellátás biztosításával kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozik.

Az Adatkezelő a Magyar Energia Hivatal (jogutódja: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, MEKH) által kiadott 27/2009. számú földgáz egyetemes szolgáltatói működési engedélye alapján végzi egyetemes szolgáltatási, 233/2009. számú földgáz-kereskedelmi működési engedély alapján pedig földgázkereskedelmi tevékenységét

A fenti adatkezelésekre vonatkozó főbb jogszabályok:

- 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)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény
- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

### **3. A adatkezelés jogalapja**

Adatkezelésünk jogalapja elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. (**Info tv.**) 5.§ (1) bekezdésének a) pontja (törvény által elrendelt adatkezelés) és az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (**Általános Adatvédelmi Rendelet**) 6. cikk (1) bekezdésének

- a) pontja (hozzájáráson alapuló adatkezelés),
- b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés),
- c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés) és
- f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés),

a jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, törvény által elrendelt adatkezelés esetében a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (**Get.**) 125. §-a.

**Az adatkezelések részleteit, az adatkezelési jogalapokat az egyes adatkezelési célok szerint az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.**

### **4. Adatkezelési célok**

Az ügyfelek (a Get. szerinti felhasználók és fizetők) személyes adatai kezelésének alapvető célja:

Az Adatkezelő a jogszabályokban meghatározott engedélyköteles egyetemes szolgáltatási és szabadpiaci földgázkereskedelmi tevékenységei végzése, az ezekhez szükséges műszaki berendezések létesítése és üzemeltetése, továbbá a földgázellátás biztosítására vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, és együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából a Get. felhatalmazása alapján kezelheti a felhasználó, a fizető azonosításához szükséges és elégséges – a Get. szerint a földgázellátási szerződés tartalmát képező – személyes adatokat, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a felhasználó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat (Get. 125. § (1) bekezdés).

Adatkezelésünk célja a földgázenergia szolgáltatás elérhetővé tétele, az ügyfél által igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámlítás helyességének ellenőrzése.

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljainak részletes meghatározását az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.**

### **5. Kezelt adatok köre**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések keretében kezelt adatok körének meghatározását az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.**

### **6. Az adatok megismerésére jogosultak**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultakat az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.**

## **7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama**

Az ügyfélhez kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, Társaságunk a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig- amely a jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezések értelmében 8 év- tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és a Fogyasztóvédelmi törvény előírására figyelemmel 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek. A kezelt személyes adatokat haladéktalanul töröljük, ha nem a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt. A fogyasztó hozzájárulásával kezelt adatok az érintett kérésére is törlésre kerülnek.

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések időtartamát az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.**

## **8. Adatbiztonság**

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról, a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat az Érintettek hozzájárulása alapján továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy eleget tegyenek az adatbiztonság követelményének.

Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg jogosultsági szintek szerint, azokat az NKM Földgázszolgáltató Zrt. harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelt, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfalal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírus-irtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodik továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és a felhasználóhoz rendelhetők.

Az Adatkezelő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét (üzemeltetés- és fejlesztésbiztonság, behatolás elleni védelem és felderítés, a jogosulatlan hozzáférés megelőzése)
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani (az adatszivárgás megelőzése; a sérülékenység- és incidenskezelés)

- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást (az üzletfolytonosság fenntartása, kártékony kódok elleni védelme, az adatok biztonságos tárolása, továbbítása, feldolgozása, munkavállalóink biztonsági képzése)

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

## 9. Adatfeldolgozók

Az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként ("Adatfeldolgozó") járnak el az alábbi cégek:

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Protocall 2009 Web- és Telemarketing Kft. (2724 Újlengyel, Ady E. u. 41.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység	Az adott ügyfélszolgálati tevékenység kapcsán az Érintett valamennyi személyes adata
Magyar Posta Zrt. (1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.)	ügyfélszolgálati fiókirodák és panaszfelvételi pontok működtetése	Az adott ügyfélszolgálati tevékenység kapcsán az Érintett valamennyi személyes adata
NKM Áramszolgáltató Zrt. (6720 Szeged, Klauzál tér 9.)	ügyfélszolgálati panaszfelvételi pontok működtetése	Az adott ügyfélszolgálati tevékenység kapcsán az Érintett valamennyi személyes adata
Lapker Zrt. (1097 Budapest, Táblás u. 32.)	előre fizetős mérők feltöltése	Az előre fizetős mérők feltöltéséhez szükséges személyes adatok
Szenzor Kft. (1134 Budapest, Dévai u 14.)	ügyfélszolgálati válaszlevelek nyomtatása	Az Érintett válaszlevelén szereplő valamennyi személyes adata
Dokuscan Kft. (2111 Szada, Ipari park út 23.)	ügyfélszolgálati bejövő ügyféllevelek szkennelése, előolvasása	Az Érintett bejövő levélen szereplő valamennyi személyes adata
EPDB Nyomtatási Központ Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)	számlaküldemények előállítása	A számla tartalmát jogszabályi előírás (az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény) alapján képező valamennyi személyes adat. A számla előállítója az adatokat kizárólag a számla kinyomtatásához (a számla megfelelő adattartalmának biztosításához) használja fel, azokat egyéb célból nem kezeli:
Magyar Posta Zrt. (1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.)	számlalevelek és egyéb küldemények kézbesítése	A kézbesítéshez szükséges adatok (név és cím a borítékon) kerülnek átadásra.
Díjnet Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)	elektronikus számlakibocsátás, iCsekk szolgáltatás	Számla előállításához a számla tartalmát jogszabályi előírás (az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény) alapján képező adatok. A számla előállítója az adatokat kizárólag a számla kinyomtatásához (a számla megfelelő adattartalmának biztosításához) használja fel, azokat egyéb célból nem kezeli:

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Díjbeszedő Holding Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)	Átalánydíjas fogyasztók kezelése, ügyfélszolgálati ügyintézése	Az Érintett átalánydíjas fogyasztók valamennyi, az ügyintézéshez szükséges személyes adata
Monicom Zrt. (1139 Budapest, Petneházy u. 46-48.)	CsekkRendező szolgáltatás igénybe vétele esetén: a CsekkRendező számlaprezentációs rendszer működtetése	Az Érintett valamennyi, a CsekkRendező szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges személyes adata
OTP Bank Nyrt. (1051 Budapest, Nádor u. 16.)	CsekkRendező szolgáltatás igénybe vétele esetén: a számlafizetéshez szükséges banki szolgáltatások biztosítása	Az Érintett valamennyi, a számlafizetéshez szükséges személyes adata
Dr. Szabó István Tamás Ügyvédi Iroda (1132 Budapest, Váci út 18. IV. em.)	gázdíj-tartozással összefüggő jogviták rendezése	Az Érintett valamennyi, a jogvita rendezéséhez szükséges személyes adata
Innodox Kft. (1146 Budapest Hermina út 17.)	Számlakép előállítás, továbbítása nyomda felé	Számla előállításához a számla tartalmát jogszabályi előírás (az egységes közszolgálati számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény) alapján képező adatok. A számla előállítója az adatokat kizárólag a számla kinyomtatásához (a számla megfelelő adattartalmának biztosításához) használja fel, azokat egyéb célból nem kezeli.
Magyar Államkincstár (1054 Budapest, Hold u. 4.)	Nagycsaládos kedvezményeket tartalmazó határozatok meghozatala	Érintett valamennyi, kedvezmény megállapításához szükséges személyes adat
Hunguard Kft. (1123 Budapest, Kékgolyó utca 6)	Az Adatkezelő számlázási informatikai rendszerének auditálása	Érintett valamennyi, a számlázási rendszer auditálásához szükséges személyes adat
TIGÁZ-DSO Kft. 4200 Hajdúszoboszló Rákóczi u. 184.	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. 6724 Szeged, Pulcz u. 44.	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt 7626 Pécs, Búza tér 8/a	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt 8800Nagykanizsa Zrinyi u. 32.	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
MAGÁZ - Magyar Gázszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság 8800 Nagykanizsa, Csengery út 9.	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
NGS Kft - 4028 Debrecen Laktanya utca 38 3/11,	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
OERG Kft. ÓZD Gyár út 1	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
NKM Földgázhálózati Kft. 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20	Az egyetemes szolgáltatás és kereskedelem biztosításához végzett elosztói tevékenység	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Talk-A-Bot Kft., 1032 Budapest, Bécsi út 171. 3. em. 5.	„chatbot” alkalmazás teljes körű üzemeltetése	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.
Sense/Net Zrt.-t, 1117 Budapest, Infopark sétány 1. I. épület	online ügyfélszolgálat és a mobil applikáció informatikai hátterének biztosítására	Az ügyfelek gázellátásának biztosításához szükséges adatok.

**Az NKM Ügyfélkapcsolati Kft. (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., cégjegyzékszám: 01-09-324580), mint adatfeldolgozó az NKM Földgázszolgáltató Zrt engedélyes részére számlázási szolgáltatásokat, folyószámlakezelést, a számlák ellenértékének beszedésével és követeléskezeléssel kapcsolatos szolgáltatásokat, ügyfélkapcsolati szolgáltatásokat (front és back office) és a panaszkezelést lát el. Az adatfeldolgozó az ezen szolgáltatások ellátásához szükséges valamennyi személyes adatot kezeli.**

Az adatfeldolgozó a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződésük időtartama alatt és azzal összefüggő, jogszabályban meghatározott időtartamig jogosultak kezelni.

#### **10. Adattovábbítás követelés értékesítése, engedményezése esetén**

Az átalánydíjas fogyasztók faktorált (a Ptk. engedményezésre vonatkozó szabályai szerint harmadik fél, mint engedményes részére értékesített) gázdíj-tartozásai kapcsán a megvásárolt követelések engedményes általi beszedéséhez, behajtásához szükséges adatok (név, cím, gázdíj-tartozás összege, stb.) kerülnek átadásra a Díjbeszedő Faktorház Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) részére.

Egyéb követelések értékesítése, engedményezése, faktorálása esetén a követelés megvásárlója/engedményes személyéről az érintett fogyasztók egyedileg kerülnek tájékoztatásra. A nem átalánydíjas fogyasztóknak a Ptk. engedményezésre vonatkozó szabályai szerint harmadik fél, mint engedményes részére értékesített gázdíj tartozásai kapcsán a megvásárolt követelések engedményes általi beszedéséhez, behajtásához szükséges adatok (név, cím, gázdíj-tartozás összege, stb.) kerülnek átadásra a követelés megvásárlója (engedményes) részére.

Az engedményezett követelések vonatkozásában az adatátadás jogalapja az Adatvédelmi Biztos úr 596/P/2007-3. sz. ügyben adott állásfoglalása alapján a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 328-331. §-ai, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:193. §-6:201. §-ai.

Az Engedményes az NKM Földgázszolgáltató Zrt. által részére átadott, vagy más módon az Engedményes tudomására jutott, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. fogyasztóira vonatkozó személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni. Azokat kizárólag az engedményezési szerződéssel megszerzett követelések érvényesítése során, célhoz kötötten, követelések érvényesítéséhez szükséges mértékben használhatja fel.

#### **11. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek**

##### **11.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során)
- hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésére bocsátását),

- személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását (zárolását),
- joga van az adathordozhatósághoz,
- tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

#### 11.1.1. A tájékoztatás kéréshez való jog

Az Érintett személy a 11.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- alkalmaz-e adatfeldolgozót, ha igen, az esetleges adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait
- az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről.

Az Adatkezelő az Érintett kérelmét legfeljebb egy hónapon belül, az általa megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

#### 11.1.2. A hozzáféréshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai,
- az érintett személyes adatok kategóriái
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket
- adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- az Érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz történő panasz benyújtásának joga
- ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásokra vonatkozó minden elérhető információ
- az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár
- ha a személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az Érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a Általános Adatvédelmi Rendelet 46. cikke szerinti megfelelő garanciákról.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

#### 11.1.3. A helyesbítéshez, kiegészítéshez való jog

Az Érintett személy a 11.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét vagy postai elérhetőségét vagy kérheti, hogy az Adatkezelő által kezelt bármely pontatlan személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse).

Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Érintett jogosult arra, hogy kérje az Adatkezelő által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

Az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

#### **11.1.4. A törléshez való jog**

Az Érintett személy a 11.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérhet az Adatkezelőtől személyes adatainak a törlését.

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha adatkezelésünk az Ön hozzájárulásán alapul, pl. hozzájárulását adta ahhoz, hogy adatait (telefonszám, e-mail cím) kapcsolattartás céljából kezeljük. Ilyen esetben személyes adatait töröljük.

Ha személyes adatait a földgázellátás biztosítás céljából, jogszabály alapján vagy a földgázellátási szerződés teljesítése érdekében adta meg, ezen személyes adatok ezzel összefüggő kezelése a szerződés megszűnésével nem szűnik meg automatikusan, illetve a törlési kérelmét sem tudjuk teljesíteni.

Ebben az esetben a vonatkozó jogszabályok szerint személyes adatait a szerződés megszűnésétől követően is kezelnünk kell a jelen Adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelési időtartamig.

Amennyiben azonban nincs ilyen kötelezettség, akkor az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az e célból megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti az Érintettet.

#### **11.1.5. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog**

Az Érintett személy a 11.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával).

A zárolás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Az adat zárolását kérheti az Érintett például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy a beadványát az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványt az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

#### **11.1.6. Adathordozhatósághoz való jog**

Az Érintett személy a 11.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő, ha:



- az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy
- a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az Érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

#### **11.1.7. A tiltakozáshoz való jog**

Az Érintett személy a 11.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti, az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

### **11.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek**

#### **Az Adatkezelő megkeresése**

Javasoljuk, hogy a bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt az Adatkezelőnek legyen szíves elküldeni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkeresését, panaszát, hogy azt vizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve 11.1. pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén - teljesíthessük.

Az Adatkezelő az Érintett 11.1. pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkor jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a megkeresést, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adjuk meg, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedést az Érintett megkeresése alapján késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben,

tájékoztatja az Érintett az intézkedés elmaradásának, a kérelem teljesítése megtagadásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett az alábbiak szerint bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezhet ügyében.

**Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kétélye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy a 11.1. pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti:**

- **hagyományos levélben, mely Társaságunk címére küldendő: NKM Földgázszolgáltató Zrt. 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.**
- **ügyfélszolgálati telefonszámainkon: 06 1/20/30/70 474 9999**
- **az Adatkezelő Általános Adatvédelmi Rendelet szerint adatvédelmi tisztviselőjénél, dr. Józan Flóránál a: [jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy) e-mail címen**
- **dr. Arató Dezső adatvédelmi felelősnél az [arato.dezso@nkm.energy](mailto:arato.dezso@nkm.energy) e-mail címen.**

#### **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható.

#### **Hatósági eljárás kezdeményezése**

Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,

- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 11.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint
- ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

Adatkezelési tevékenységünkről további tájékoztatást olvashat földgáz egyetemes szolgáltatási, illetve földgáz kereskedelmi üzletszabályzataink 4.2. pontjaiban és Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatunkban.

## 12. Egyéb

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://www.nemzetikozmuvek.hu/> honlapon.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatok megismerésére jogosultak
<b>Egyetemes szolgáltatási szerződés létesítése, teljesítése, módosítása, megszüntetése</b>	Szerződés teljesítéséhez és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Get 125.§, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b és c) pontja).	Az igénybejelentő természetes személy azonosítására szolgáló adatok - mint a (i) bejelentő vagy képviselőre jogosult neve, (ii) értesítési címe, illetve a (iii) fogyasztási hely címe. Az egyetemes szolgáltatási szerződés: az igénybejelentés, a felhasználó és fizető természetes személy azonosítására szolgáló természetes azonosító adatok, mint: (i) ügyfél neve, születési helye és ideje, lakcíme; (ii) fizető neve, születési helye és ideje, lakcíme; (iii)	Szerződés megszűnését követő 8 évig	(i) Az Adatkezelő, Adatfeldolgozó ügyfélkiszolgálással kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, illetve (ii) az elosztói engedélyes energia mérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó



<p><b>jogszabályi kedvezmények biztosítása</b></p>	<p>szükséges adatkezelés (Get 65-66.§, Get. Vhr. 56.§-62.§, 9-10 sz. mellékleteke, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b és c) pontja)</p>	<p>hely azonosítója, (ix) felhasználási hely címe; (x) igazgatási szerv által kitöltött igazolás.</p>		<p>tevékenységet ellátó munkavállalói</p>
<p><b>Egyetemes szolgáltatási szerződés alapján hátralékkezelés és számlatartozás behajtása</b></p>	<p>Szerződés teljesítéséhez és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Get 125.§, Ptk. 6:22. §, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b és c) pontja</p>	<p>A kötelezett: (i) neve; (ii) anyja neve (iii) születési helye és ideje (iv) lakcíme; (v) tartozással érintett számlák adatai.</p>	<p>Elévülési idő szerinti 2, illetve 5 évig</p>	<p>(i) Az Adatkezelő, Adatfeldolgozó kintlévőség kezeléssel foglalkozó munkavállalói (ii) Behajtási tevékenység esetén, a pályázaton nyertes cégek számára a kintlévőség kezeléssel foglalkozó szervezeti egység munkavállalói átadják a tevékenység végzéséhez szükséges adatokat (iv) Peres eljárás esetén esettől függően vagy az Adatkezelő jogi szakterülete részére vagy (v) az Adatkezelővel szerződést kötött ügyvédi iroda részére a kintlévőség kezeléssel vagy panaszkezeléssel foglalkozó munkavállalói átadják a tevékenység végzéséhez szükséges adatokat.</p>
<p><b>Az Adatkezelő, mint kereskedelmi engedélyes és a Felhasználó közötti versenypiaci földgáz szolgáltatási</b></p>	<p>Szerződés teljesítéséhez és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Get 125.§, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános</p>	<p>Az igénybejelentő természetes személy azonosítására szolgáló adatok - mint a(i) bejelentő vagy képviselőre jogosult neve, (ii) értesítési címe, illetve a (iii) fogyasztási hely címe. Az egyetemes szolgáltatási szerződés: az igénybejelentés, a felhasználó és fizető természetes személy azonosítására szolgáló természetes azonosító adatok, mint: (i) ügyfél</p>	<p>Szerződés megszűnését követő 8 évig</p>	<p>Az Adatkezelő, Adatfeldolgozó versenypiaci ügyfélszolgálatossal kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az elosztói engedélyes energiamérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói;</p>

<p><b>szerződés létesítése, teljesítése, módosítása, megszüntetése</b></p>	<p>Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b és c) pontja).</p>	<p>neve, születési helye és ideje, lakcíme; (ii) fizető neve, születési helye és ideje, lakcíme; (iii) pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi intézet és a bankszámla adatai továbbá (iv) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, az üzleti partner azonosító</p>		
<p><b>Kereskedelmi szerződés alapján a számlázási tevékenység teljesítése</b></p>	<p>Szerződés teljesítéséhez és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Get 125.§, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b és c) pontja</p>	<p>Méréshez, leolvasáshoz, számlázáshoz szükséges adatok: az elosztói engedélyes által az adott felhasználó felhasználási helyére/helyeire vonatkozóan az engedélyesnek megküldött fogyasztási adatok</p>	<p>Szerződés megszűnését követő 8 évig</p>	<p>Az Adatkezelő, Adatfeldolgozó ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, illetve (ii) az elosztói engedélyes energiamérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói</p>
<p><b>Kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos számlázási tevékenység teljesítése</b></p>	<p>Szerződés teljesítéséhez és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Get 125.§, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b és c) pontja)</p>	<p>A kapcsolattartáshoz használt: (i) banki kapcsolat adatai; (ii) személyi azonosító, (iii) ország, (iv) számlavezető bank neve, (v) bankszámlaszám. A folyószámla adatok kezelése zárt rendszerben hozzáférési jogosultságok alapján történik, a rendszerben végzett valamennyi tevékenység naplózásra kerül</p>	<p>Szerződés megszűnését követő 8 évig</p>	<p>Az Adatkezelő, Adatfeldolgozó ügyfélszolgálatával, számlázással kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói</p>
<p><b>Kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos kapcsolattartás</b></p>	<p>Az Adatkezelő jogos érdeke (az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) f) pontja)</p>	<p>Az igénybejelentő, felhasználó, fizető vagy képviselőjére jogosult: (i) telefonszáma, illetve (ii) e-mail címe.</p>	<p>Az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig</p>	<p>(ii) Az Adatkezelő, Adatfeldolgozó ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói; illetve (ii) az elosztói engedélyes energiamérési, üzemeltetési és hálózat tervezési feladatokat ellátó munkavállalói.</p>

<p><b>Kereskedelmi szerződés alapján hátralékkezelés és számlatartozás behajtása</b></p>	<p>Szerződés teljesítéséhez és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Get 125.§, Ptk. 6:22. §, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b és c) pontja</p>	<p>A kötelezett: (i) neve; (ii) anyja neve (iii) születési helye és ideje (iv) lakcíme; (v) tartozással érintett számlák adatai.</p>	<p>Elévülési idő szerinti 2, illetve 5 évig</p>	<p>Az Adatkezelő, Adatfeldolgozó kintlévőség kezeléssel foglalkozó munkavállalói (ii) Behajtási tevékenység esetén, a pályázaton nyertes cégek számára a kintlévőség kezeléssel foglalkozó szervezeti egység munkavállalói átadják a tevékenység végzéséhez szükséges adatokat (iv) Peres eljárás esetén esettől függően vagy az Adatkezelő jogi szakterülete részére vagy (v) az Adatkezelővel szerződést kötött ügyvédi iroda részére a kintlévőség kezeléssel vagy panaszkezeléssel foglalkozó munkavállalói átadják a tevékenység végzéséhez szükséges adatokat.</p>
<p><b>Jogszályon alapuló együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettsége az engedélyköteles tevékenység céljából.</b></p>	<p>Az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Get 125.§, illetve Info tv. 5. § (1) a) pontja és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) c) pontja</p>	<p>Felhasználó (i) neve; (ii) lakcíme; (iii) anyja neve; (iv) születésének helye és ideje</p>	<p>Az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig</p>	<p>Az arra jogosult engedélyesek és a projektársaság</p>
<p><b>Belső ellenőrzési rendszer működtetése</b></p>	<p>Az Adatkezelő jogos érdeke (az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) f) pontja)</p>	<p>Vizsgálatokkal összefüggésben felhasznált személyes adatok</p>	<p>Az auditot lezáró jelentés kiküldésének napjától számított 5 év</p>	<p>Belső ellenőrzési szakterület munkavállalói</p>