

Flaga Hungaria Kft

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ AZ ADATVÉDELMI POLITIKÁRÓL

A Flaga Hungaria Kft elkötelezett a felhasználó magánszférájának és személyes adatainak védelme mellett.

A Flaga Hungaria Kft az UGI International leányvállalata. Az UGI International leányvállalatai az Európai Gazdasági Térségben ("EGT"), Svájcban és az Egyesült Királyságban, beleértve a Flaga Hungaria Kft vállalatot, a jelen Tájékoztatóban együttesen **UGI** vagy **"mi"** néven szerepelnek. Vállalatunk gyűjti és kezeli a felhasználó, mint ügyfelünk, korábbi ügyfelünk vagy potenciális ügyfelünk által megosztott személyes adatokat, valamint a felhasználó által a szolgáltatásaink igénybevétele és termékeink megvásárlása során generált adatokat. A jelen Adatvédelmi tájékoztatót az alkalmazandó adatvédelmi törvényekkel, így többek között a személyes adatok védelméről szóló 2016/679 általános adatvédelmi rendelettel (GDPR) és a GDPR rendeletet végrehajtó bármely alkalmazandó nemzeti törvénnyel (együttesen: **"Adatvédelmi törvények"**) összhangban bocsátjuk a felhasználó rendelkezésére.

Adatkezelő

A vonatkozó Adatvédelmi Szabályzatnak megfelelően a felhasználó Személyes adatai Adatkezelője a Flaga Hungaria Kft. Az Adatkezelő határozza meg a felhasználó Személyes adatai kezelésének céljait és eszközeit, valamint megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket vesz igénybe annak érdekében, hogy az adatkezelést az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően végezze. A Flaga Hungaria Kft egy 13-09-100877 nyilvántartási számon bejegyzett társaság, székhelye 14 Puskás Tivadar utca, Budaörs H-2040, Hungary.

A Felhasználó Személyes adatai

A felhasználó személyes adatai közé tartozik minden olyan felhasználóra vonatkozó információ, amely alapján azonosításra kerül vagy beazonosítható. A felhasználó következő Személyes adatait gyűjthetjük és kezelhetjük:

- vezetéknév és keresztnév;
- postacím és e-mail cím;
- szállítási cím és GPS koordináták;
- születési hely és dátum;
- vezetékes és/vagy mobil telefonszámok;
- ügyfélkód;
- azonosítók; és/vagy
- bankszámla- vagy hitelkártya adatok.

Különböző típusú személyes adatokat gyűjtünk különböző forrásokból, többek között:

- a felhasználói fiók megnyitásakor és módosításakor megadott számla adatokat;
- weboldalunk használatára történő regisztráció során közvetlenül megadott információkat;

- az általunk nyújtott szolgáltatások vagy általunk értékesített termékek igénybevétele céljából a felhasználó által megadott információkat;
- a szolgáltatásaink igénybevételével, termékeink megvásárlásával kapcsolatban gyűjtött információkat, valamint a felhasználó velünk vagy az általunk felhatalmazott harmadik felekkel folytatott e-mail üzenetében vagy telefonbeszélgetésében megadott információkat; továbbá
- a telefonos vagy online fizetések feldolgozásához gyűjtött információkat.

A felhasználó által megadott Személyes adatok egy része tartalmazhat egészségügyi adatokat vagy más érzékeny, vagy különleges kategóriájú Személyes adatokat. Ha a felhasználó ilyen adatokat ad meg nekünk, azokat csak akkor használjuk fel, ha azok az együttműködés során lényegesnek bizonyulnak (pl. a felhasználóval folytatott kommunikáció során, vagy szolgáltatásnyújtáshoz, illetve, ha válaszolnunk kell a felhasználó kérdésére vagy kérésére).

Továbbá, a felhasználó és a Flaga Hungaria Kft között megkötött energiaszolgáltatási szerződés ("**Szerződés**") aláírásakor gyűjtött személyes adatokat egyesíthetjük az általunk vagy harmadik felek által a jogszabályoknak megfelelően gyűjtött egyéb személyes adatokkal, így különösen az e-mailben, telefonon vagy más módon folytatott kommunikáció, illetve a telefonos kapcsolattartás során készült felvételekkel. Amennyiben a beszélgetések rögzítésre kerülnek (a vonatkozó jogszabályok által engedélyezett mértékben és a beszélgetések rögzítése előtt átadott tájékoztatásnak megfelelően), ezek a beszélgetések tartalmazni fogják a felhasználó személyes adatait, és az ilyen beszélgetésekről készült felvételeket a megőrzési időszakoknak megfelelően fogjuk megőrizni (lásd a jelen Tájékoztató további részét). A felhasználó közvetlenül vagy közvetve gyűjtött valamennyi személyes adatát a jelen Adatvédelmi nyilatkozatnak megfelelően kezeljük és védjük.

Bizonyos személyes adatokat a felhasználó hozzájárulásával a következő célokból gyűjtjük:

- marketing célokra, kereskedelmi vagy promóciós információkra való feliratkozásra, otthoni látogatásokra, vásárokon vagy rendezvényeken való részvételre vagy azokon való regisztrációra;
- weboldalaink használatára, különösen az ügyfélfiók létrehozásakor vagy annak kezelésekor;
- telefonos vagy online fizetési lehetőségre;
- velünk folytatott kommunikációra, különösen az ügyfélszolgálatunkkal vagy szállítási osztállyal;
- szolgáltatásaink minőségének ellenőrzésére, különösen a telefonbeszélgetéseinkről készült felvételekre vonatkozóan;
- hűségprogramjaink kezelésére;
- a PB-gáz palackjaink/tartályaink letétbe helyezéséről szóló nyilatkozatok regisztrálására;
- pályázatokon, versenyeken vagy felmérésekben való részvételre; és/vagy
- szakosodott szolgáltatók által végzett felmérések elvégzésére.

Tudomásunk szerint nem kérünk és nem gyűjtünk 16 év alatti kiskorúakra vonatkozó személyes adatokat.

Miért gyűjtjük a felhasználók személyes adatait?

A felhasználók személyes adatait üzleti tevékenységünk vezetéséhez és a magas színvonalú szolgáltatások nyújtásához gyűjtjük és kezeljük. Csak olyan Személyes adatokat gyűjtünk, amelyek megfelelőek, relevánsak és azok a feldolgozás céljai szempontjából szükséges mértékre korlátozódnak.

A felhasználó személyes adatai gyűjtésének és feldolgozásának egyik jogalapja a szerződéskötést megelőző és a szerződéskötéssel, valamint a Szerződés teljesítésével kapcsolatos tevékenységek. A felhasználó személyes adatait jogi, szabályozási és szerződéses kötelezettségeink teljesítése, valamint érdekeink védelme és érvényesítése érdekében is gyűjtjük, különösen az ügyfelekkel és/vagy harmadik felekkel szembeni jogi igények és egyéb viták esetére.

Jelen Tájékoztató alkalmazásában, a szerződéskötést megelőző tevékenységek alatt a szolgáltatásaink és termékkínálatunk bemutatása során végzett tevékenységeket értjük, amelyek személyes adatok gyűjtését igényelhetik a felhasználó elvárásainak teljesítéséhez.

A személyes adatok megadása elengedhetetlen a szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez. Ha nem kerülnek megadásra a felhasználó személyes adatai, nem tudjuk teljesíteni a kéréseit, illetve nem tudjuk biztosítani a felhasználó által kért termékeket és szolgáltatásokat.

A felhasználó személyes adatait elsősorban a következő okokból használjuk fel:

- a Szerződésben meghatározott termékek és szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos kötelezettségeink teljesítése;
- a fizetési tranzakciók feldolgozásának lehetővé tétele;
- a felhasználó elvárásainak megfelelő szolgáltatások nyújtása;
- jogi és szabályozási kötelezettségeinknek és követelményeinknek való megfelelés;
- kereskedelmi és rekláminformációk küldése a felhasználónak a preferenciái alapján és a hozzájárulásával;
- az esetleges technikai problémák vagy támogatási kérések kezelése; valamint
- a felhasználó felé fennálló kötelezettségeink teljesítése.

A felhasználó személyes adatait jogos érdekeink érvényesítéséhez is feldolgozzuk:

- a felhasználóval vagy egy harmadik féllel folytatott, a felhasználó személyes adatait érintő bármely peres ügy kezelése;
- hatékony és innovatív termékek fejlesztése;
- elemzések végzése és statisztikák készítése a kereskedelmi és logisztikai tevékenységeink személyre szabásához;
- a megrendelések teljesítésének megkönnyítése, beleértve az útvonaltervezést és a kereslet előrejelzését; valamint
- az ügyfélszegmentáció felhasználása az ügyfeleknek szóló, jobban testre szabott kommunikáció, szolgáltatások és/vagy ajánlatok kidolgozásának támogatásához.

Mit teszünk a felhasználó személyes adataival

A felhasználó személyes adatait a következő címzettekkel oszthatjuk meg, amennyiben ez szükséges a felhasználó személyes adatainak gyűjtéséhez és kezeléséhez:

- Belső címzettek: ügyfélszolgálati központjaink és logisztikai irodáink; pénzügyi, jogi és marketing osztályaink; leányvállalataink marketing osztályai; valamint leányvállalataink jogi és belső ellenőrzési osztályai, beleértve anyavállalatunkat, amelyek olyan harmadik országokban lehetnek, amelyeknek meg kell felelniük az alkalmazandó adatvédelmi követelményeknek;
- Általunk kiválasztott külső Címzettek, akiket a Szerződésben foglaltak teljesítéséhez vagy annak érdekében veszünk igénybe, hogy lehetővé tegyék a szolgáltatások és termékek nyújtását ügyfeleinknek, külső tanácsadók és könyvvizsgálóink, partnereink (adott esetben) és az általunk igénybe vett szolgáltatók; Harmadik fél Címzettjei lehetnek: fuvarozók; ellenőrök és a műszaki berendezések karbantartásáért felelős személyek; call centerek; rendezvényszervezők, PR-, reklám- és marketingügynökségek; partnerplatformok; potenciális érdeklődőket generáló alanyok; nyomtatást végző vállalatok, dokumentumkezelési és papír alapú vagy online iktatási szolgáltatók; kutatási vagy statisztikai elemzést nyújtó szolgáltatók; harmadik fél alkalmazásait karbantartó szolgáltatók, szoftver- és tárolási szolgáltatók; bankok; valamint jogvita esetén nyomozók, jogi tanácsadók, behajtóügynökségek, bírósági végrehajtók, ügyvédek és közjegyzők, valamint a peres felek.

A felhasználók személyes adatait átadhatjuk alvállalkozóinknak, ügynökeinknek vagy pénzforgalmi szolgáltatóinknak, akikkel szerződésben állunk szolgáltatásaink nyújtásának támogatásában.

Előfordulhatnak olyan esetek, hogy a felhasználó személyes adatait másoknak is kiadhatjuk a következő célokból: (i) a jogszabályok betartása vagy a kötelező jogi eljárásoknak való megfelelés (például házkutatási parancs vagy bírósági végzés) vagy a szabályozó hatóságtól érkező információkérésre való válaszadás, vagy egyéb jogi célokból: (ii) szolgáltatási irányelveknek való megfelelés ellenőrzése vagy érvényesítése érdekében; vagy (iii) vállalatunk vagy bármely kapcsolt vállalkozásunk, üzleti partnerünk vagy ügyfelünk jogainak, tulajdonának vagy biztonságának védelme érdekében, vagy egyéb, vállalatunk és/vagy kapcsolt vállalkozásaink jogos üzleti érdekeinek megfelelő okokból és az Adatvédelmi törvényekkel összhangban.

A felhasználó személyes adatait megoszthatjuk más vállalkozásokkal üzletünk egészének vagy egy részének eladásával, átruházásával, egyesülésével vagy más módon történő átruházásával kapcsolatban.

Minden olyan esetben, amikor a felhasználó személyes adatait harmadik felekkel kell megosztanunk, a személyes adatainak jellegét és kategóriáit a felhasználóval szembeni szerződéses kötelezettségeink vagy jogi és/vagy szabályozási követelményeink teljesítéséhez szükségesekre korlátozzuk. A

felhasználó adatainak védelme érdekében anonimizálhatjuk a személyes adatait.

A személyes adatok nemzetközi átadása

Az UGI Csoport nemzetközi jellegéből adódóan a fent felsorolt egyes leányvállalatok és egyéb címzettek olyan országokban (beleértve az Egyesült Államokat is) lehetnek, amelyek nem biztosítanak az Ön országában hatályos jogszabályokkal egyenértékű adatvédelmet. A személyes adatok Európai Unió, az Európai Gazdasági Térségen, Svájcban vagy az Egyesült Királyságon kívül található címzetteknek történő továbbítása során az alkalmazandó joggal összhangban megfelelő szintű védelmet biztosítunk a felhasználó Személyes adatai számára, benne a megfelelő technikai és szervezeti biztonsági intézkedéseket, valamint az ilyen átadás biztosítására vonatkozó megfelelő szerződéses rendelkezések bevezetését.

Elsősorban az Európai Bizottság által jóváhagyott szabványos szerződéses záradékokat alkalmazzuk, de támaszkodhatunk a megfelelőségi határozatokra, a kötelező erejű vállalati szabályokra vagy az Európai Bizottság által jóváhagyott bármely jövőbeli mechanizmusra is.

A vonatkozó szerződések másolatai vagy az egyéb alkalmazott mechanizmusok bizonyítékai kérésre a felhasználó rendelkezésére bocsáthatók.

A Személyes Adatok megőrzési ideje

A szolgáltatásaink igénybevételével kapcsolatos személyes adatokat az ügyfélkapcsolat fennállásának idejéig, valamint az alkalmazandó jogi, szabályozási, ellenőrzési és adózási követelményeknek való megfeleléshez szükséges ideig őrizzük meg. Ezen időszakot követően töröljük vagy anonimizáljuk a felhasználó fiókjához és a szolgáltatások használatával kapcsolatos személyes adatokat az Adatvédelmi Szabályzatnak megfelelően. A felhasználó által marketing célokra megadott személyes adatokat legfeljebb 2 évig őrizzük meg, illetve miután a felhasználó értesít minket arról, hogy a továbbiakban nem kíván ilyen információkat kapni.

Az Adatvédelmi Nyilatkozatunkban bekövetkező változások

Ez az adatvédelmi nyilatkozat időről időre felülvizsgálható és frissíthető. Ha lényeges változás történik a Személyes adatokkal kapcsolatos gyakorlatunkban vagy a jelen Tájékoztatóban, akkor az Adatvédelmi Szabályzatnak megfelelően közzétesszük a módosított Tájékoztatót és/vagy más lépéseket teszünk a felhasználó tájékoztatásáról a változásokról.

Az Adatvédelmi Nyilatkozat utolsó frissítésének dátuma (21.08.2023).

A felhasználó jogai

A felhasználó számos joggal rendelkezik a személyes adataival kapcsolatban.

Az Adatvédelmi Törvényeknek megfelelően, bizonyos feltételek mellett kérheti:

- hozzáférést a személyes adataihoz;
- a meglévő személyes adatainak helyesbítését;
- a személyes adatainak törlését, egyéb szabályozási vagy szerződéses kötelezettségek függvényében;
- a személyes adatainak átvitelét (a személyes adatok átvételére vonatkozó jog lehetővé teszi bizonyos adatok nyílt, géppel olvasható formátumban átvételére), amennyiben az adatok kezelése hozzájárulás alapján és automatizált módon történik;
- ellenezheti a személyes adatok kezelését; vagy
- a személyes adatok kezelésének korlátozását helyességük ellenőrzése, törlésük elleni tiltakozása, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti jogai gyakorlása, vagy megvédése érdekében.

A felhasználónak emellett jogában áll a helyi felügyeleti hatósághoz fordulni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos aggályait illetően.

Ezen jogok bármelyikének gyakorlása érdekében, ha a felhasználónak bármilyen kérdése van a jelen Adatvédelmi Tájékoztatóval vagy a személyes adatainak feldolgozásával kapcsolatban, vagy ha panaszt szeretne benyújtani a személyes adatai kezelésével kapcsolatban, az alábbi e-mail címen léphet kapcsolatba adatvédelmi tisztviselőnkkel: privacy@ugjintl.com.