

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Hatályos: 2026. szeptember 20.

Verzió: 1.0

1. Az adatkezelő adatai

Cégnév:	M-Heat Service Kft.
Székhely:	2890 Tata, Mátyás király utca 26.
Cégjegyzékszám:	11-09-032180
Adószám:	33061375-1-11
E-mail:	mheat@mheat.hu
Telefon:	0630/912-2540
Weboldal:	mheat.hu
Képviselő:	Krisztián Miklós, ügyvezető

1.1. Adatvédelmi kapcsolattartó

Az adatkezelő a GDPR 37. cikke alapján nem köteles adatvédelmi tisztviselőt (DPO) kinevezni. Az adatvédelmi kérdésekben az alábbi kapcsolattartó nyújt tájékoztatást:

Kapcsolattartó neve:	Krisztián Miklós
E-mail:	mheat@mheat.hu

2. A tájékoztató célja

Jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy az érintettek számára átlátható információt nyújtson személyes adataik kezeléséről, különösen az alábbi jogszabályokkal összhangban:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, **GDPR**);
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Infotv.**);
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (**Sztv.**);
- Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (**Áfa tv.**);
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (**Ptk.**).

3. A kezelt személyes adatok köre

Az adatkezelő a szolgáltatás nyújtása során az alábbi személyes adatokat kezeli:

Adat típusa	Adatkezelés célja	Jogalap	Megőrzési idő	Forrás
Név (teljes név)	Ügyfél azonosítása, szerződés teljesítése, számlakiállítás	GDPR 6(1)(b) – szerződés teljesítése; GDPR 6(1)(c) – jogi kötelezettség	Az ügyfélkapcsolat megszűnésétől számított 5 év; a számlán szereplő adatok esetében 8 év	Az érintettől, személyesen vagy telefonos időpontfoglalás során
Cím	Szolgáltatás nyújtása, számlakiállítás	GDPR 6(1)(b) – szerződés teljesítése; GDPR 6(1)(c) – jogi kötelezettség	Az ügyfélkapcsolat megszűnésétől számított 5 év; a számlán szereplő adatok esetében 8 év	Az érintettől, személyesen vagy telefonos időpontfoglalás során
Telefonszám	Időpontegyeztetés, kapcsolattartás	GDPR 6(1)(f) – jogos érdek	Az ügyfélkapcsolat megszűnésétől számított 5 év	Az érintettől, személyesen vagy telefonos időpontfoglalás során
E-mail cím	Munkalapok küldése, kapcsolattartás, a számla elektronikus megküldése	GDPR 6(1)(f) – jogos érdek	Az ügyfélkapcsolat megszűnésétől számított 5 év	Az érintettől, személyesen vagy telefonos időpontfoglalás során
Kazán/berendezés adatai (típus, modell, gyári szám)	Szerviznyilvántartás, karbantartási munkalap	GDPR 6(1)(b) – szerződés teljesítése	Az ügyfélkapcsolat megszűnésétől számított 5 év	Az érintettől, személyesen
Szervizelőzmények, szerelői jegyzetek	Korábbi karbantartások és hibák nyomon követése	GDPR 6(1)(b) – szerződés teljesítése	Az ügyfélkapcsolat megszűnésétől számított 5 év	Az adatkezelő munkatársa rögzíti
A munkalap aláírása (aláíráskép)	A munkalap hitelesítése, a munka elvégzésének igazolása	GDPR 6(1)(b) – szerződés teljesítése	Az ügyfélkapcsolat megszűnésétől számított 5 év	Az érintettől, az alkalmazásban rögzítve
Számlázási adatok (számlaszám, teljesítés időpontja, szolgáltatás megnevezése, összeg)	Számlakiállítás, számviteli és adókötelezettség teljesítése	GDPR 6(1)(c) – jogi kötelezettség	8 év (Sztv. 169. § (2))	Az adatkezelő állítja elő

Az aláírás rögzítése kizárólag a vonalak geometriáját tárolja. Az adatkezelő nem végez aláírás-dinamikai elemzést (írássebesség, nyomáserősség), és az aláírást nem a természetes személy egyedi azonosításának céljából kezeli, hanem a munkalap hitelesítése céljából. Az aláírás ezért nem tartozik a GDPR 9. cikk (1) bekezdése szerinti különleges adatok körébe (vö. GDPR 4. cikk 14. pont).

4. Az adatkezelés jogalapja

A 3. pont táblázatában megjelölt jogalapok részletesen:

a) Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont)

A név, a cím, a kazán/berendezés adatai, a szervizelőzmények és a munkalap aláírása kezelése szükséges a gázkazán és hőszivattyú karbantartási szolgáltatási szerződés teljesítéséhez.

b) Jogos érdek (GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont)

A telefonszám és az e-mail cím kezelése az adatkezelő jogos érdekén alapul. A konkrét jogos érdek: az ügyfelekkel való hatékony kapcsolattartás biztosítása időpontegyeztetés, a munkalapok megküldése és a számla elektronikus továbbítása céljából, a szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében.

Az adatkezelő jogos érdeke továbbá a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez és védelméhez szükséges adatok megőrzése az általános elévülési idő (Ptk. 6:22. §) tartama alatt. Ez alapozza meg az ügyfélkapcsolat megszűnését követő 5 éves megőrzési időt.

Az érdekmérlegelési teszt alapján az érintett érdekei nem sérülnek aránytalanul, mivel az adatkezelés az érintett által észszerűen elvárható mértékű, és kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó kommunikációra és a jogi igények érvényesítéséhez szükséges megőrzésre terjed ki. Az érdekmérlegelési teszt részletes eredményét az adatkezelő az érintett kérésére rendelkezésre bocsátja.

c) Jogi kötelezettség (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont)

A számla tartalmát képező adatok – ideértve a vevő nevét és címét is (Áfa tv. 169. § e) pont) – kezelése jogi kötelezettségen alapul. Az adatkezelő a számviteli bizonylatokat a Sztv. 169. § (2) bekezdése alapján legalább 8 évig köteles megőrizni; az adatkezelő a törvényi minimumot alkalmazza. A számla e-mailben történő megküldése ezzel szemben az adatkezelő jogos érdekén alapul (lásd a b) pontot).

d) A gyártó felé történő adattovábbítás jogalapja (GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont)

A hivatalos szervizpartneri szerződésből eredő jelentési kötelezettség teljesítése az adatkezelő jogos érdeke: enélkül az adatkezelő nem tarthatná fenn szervizpartneri jogosultságát, és az érintett nem érvényesíthetné a kazán/hőszivattyúra vonatkozó gyártói garanciát. A gyártói garancia fenntartása egyben az érintett saját érdeke is. A továbbított adatok körét a 7.2. pont tartalmazza.

5. Az adatszolgáltatás kötelező vagy önkéntes jellege

A GDPR 13. cikk (2) bekezdés e) pontja alapján tájékoztatjuk, hogy:

- A név és a cím megadása **szerződéses és jogszabályi kötelezettség**: a szerződés megkötésének és teljesítésének előfeltétele, egyben – számla kibocsátása esetén – a számla kötelező tartalmi eleme (Áfa tv. 169. § e) pont). Az adatok megadásának elmaradása esetén a szerződés nem jöhet létre.
- A telefonszám és az e-mail cím megadása **önkéntes**, azonban ezek hiányában az adatkezelő nem tudja biztosítani a hatékony kapcsolattartást (időpontegyeztetés, munkalapok küldése).
- A kazán/berendezés adatainak és a szervizelőzményeknek a megadása **szerződéses kötelezettség**: a karbantartási szolgáltatás szakszerű elvégzésének előfeltétele.
- A munkalap aláírása a szolgáltatás elvégzésének igazolásához szükséges. **Az aláírás nem az adatkezeléshez adott hozzájárulás**: az adatkezelés egyetlen eleme sem alapul hozzájáruláson.

6. Az adatkezelés időtartama

A személyes adatok kezelésének időtartama:

- Az ügyfélkapcsolat fennállása alatt, valamint annak megszűnésétől számított **5 (öt) évig**, az általános elévülési idő (Ptk. 6:22. §) tartama alatt, a jogi igények érvényesítése érdekében.
- A számviteli bizonylatok – és az azokon szereplő adatok – esetében a Sztv. 169. § (2) bekezdése alapján legalább **8 évig**.

A számlán szereplő név és cím a számviteli bizonylat részeként, a bizonylatra vonatkozó megőrzési kötelezettség folytán marad fenn a 8 éves határidőig, míg ugyanezen adatok az ügyfélnyilvántartásban az 5 éves határidő lejártakor törlődnek.

A megőrzési idő lejáratát után az adatok véglegesen törlésre kerülnek.

7. Adatfeldolgozók és címzettek

7.1. Adatfeldolgozók (akik az adatkezelő nevében kezelnek adatot)

Szolgáltató	Cél	Adattárolás helye	Adatvédelmi garancia
Convex, Inc.	Backend adatbázis és ügyfélnyilvántartás	EU West (Írország)	EGT-n belüli (írországi) tárolás; GDPR 28. cikk szerinti adatfeldolgozói szerződés; EGT-n kívüli hozzáférés esetén az Európai Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi kikötések (SCC)
Forpsi (INTERNET CZ, a.s.)	E-mail szolgáltatás (munkalapok, számlák küldése)	EU (Csehország)	EGT-n belüli tárolás, GDPR 28. cikk szerinti adatfeldolgozói szerződés

7.2. Egyéb címzettek (akik saját célból kapnak adatot)

- **Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)** — az adatkezelő a kiállított számlákról az Áfa tv. 10. számú melléklete alapján adatot szolgáltat a NAV Online Számla rendszerébe. **Nem adóalany természetes személy (magánszemély) vevő esetén ez az adatszolgáltatás a vevő nevét és címét nem tartalmazza** — ezek megadását az Áfa tv. 10. számú mellékletének 2. és 4. pontja kizárja. A magánszemély ügyfelek neve és címe tehát ezen a csatornán nem jut el a NAV-hoz. Ha a vevő nem természetes személy (például társasház), vagy adóalanyként jár el és adószámát megadja, az adatszolgáltatás a nevet és a címet is tartalmazza. A NAV ezen felül adóellenőrzés keretében, törvényi felhatalmazás alapján betekinthez az adatkezelő számviteli bizonylataiba, amelyek a vevő nevét és címét is tartalmazzák.
- **KON-TAX-TIKA Kft., 2890 Tata, Komáromi utca 6.** — külső könyvelő, aki a számlázási és adóügyi adatokat (ügyfél név, cím, számlaadatok) saját szakmai kötelezettségei alapján kezeli
- **Immergas Hungária Kft., 2310 Szigetszentmiklós, Rádió utca 1/B** — garanciális és szervizjelentési adattovábbítás a hivatalos szervizpartneri szerződésből eredő jelentési kötelezettség alapján. Továbbított adatok: az érintett neve, címe, a kazán/hőszivattyú típusa és gyári száma, az elvégzett karbantartási munka. Az Immergas mint önálló adatkezelő kezeli az adatokat saját garancia- és termékbiztonsági céljaira.
- **Vaillant Saunier Duval Kft., 1097 Budapest, Gubacsi út 6 B. A. ép. II. emelet** — garanciális és szervizjelentési adattovábbítás a hivatalos szervizpartneri szerződésből eredő jelentési kötelezettség alapján. Továbbított adatok: az érintett neve, címe, a kazán/hőszivattyú típusa és gyári száma, az elvégzett karbantartási munka. A Vaillant mint önálló adatkezelő kezeli az adatokat saját garancia- és termékbiztonsági céljaira.
- **Marketbau-Remeha Kft., 2040 Budaörs, Gyár utca 2.** — garanciális és szervizjelentési adattovábbítás a hivatalos szervizpartneri szerződésből eredő jelentési kötelezettség alapján. Továbbított adatok: az érintett

neve, címe, a kazán/hőszivattyú típusa és gyári száma, az elvégzett karbantartási munka. A Marketbau-Remeha mint önálló adatkezelő kezeli az adatokat saját garancia- és termékbiztonsági céljaira.

8. Az adattárolás helye

A személyes adatok tárolása az Európai Gazdasági Térségen (EGT) belül történik:

- **Convex, Inc.** — ügyfélnyilvántartás és háttér szolgáltatások, **EU West (Írország)** régió
- **Forpsi (INTERNET CZ, a.s.)** — e-mail szolgáltatás, **Csehország**

Az adatkezelő a személyes adatokat az EGT-n belül tárolja, és azokat saját maga nem továbbítja az EGT-n kívüli harmadik országba. Az adatfeldolgozók ügyfélszolgálati, üzemeltetési, hibaelhárítási és rendszerfelügyeleti célból ugyanakkor az EGT-n kívülről — így különösen az Amerikai Egyesült Államokból — is hozzáférhetnek az adatokhoz. Az ilyen hozzáférésre kizárólag a GDPR V. fejezete szerinti garanciák mellett, az Európai Bizottság 2021/914 végrehajtási határozatával elfogadott általános adatvédelmi kikötések (SCC, GDPR 46. cikk (2) bekezdés c) pont) alapján kerülhet sor, amelyeket az adatfeldolgozóval kötött adatfeldolgozói szerződés tartalmaz. A garanciák másolata az 1. pontban megadott elérhetőségeken kérhető.

9. Adatbiztonság

Az adatkezelő a személyes adatok védelme érdekében megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz (GDPR 32. cikk), különösen:

- Titkosított kommunikáció (HTTPS/TLS) minden adatforgalomnál.
- Hozzáférés-szabályozás: kizárólag jogosult munkatársak férnek hozzá a személyes adatokhoz, egyéni felhasználói fiókokkal és jelszóvédelemmel.
- Tárolt adatok titkosítása a felhőszolgáltatók által (encryption at rest).
- Rendszeres biztonsági felülvizsgálat és naplózás.
- A helyszíni munkavégzés során használt mobil eszközök képernyőzárral és eszközszintű titkosítással védettek.
- Adatvédelmi incidens esetén az adatkezelő a GDPR 33. cikke alapján indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb az incidensről való tudomásszerzéstől számított 72 órán belül bejelenti azt a NAIH-nak, kivéve, ha az incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet is (GDPR 34. cikk).

10. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

Az adatkezelő nem alkalmaz kizárólag automatizált adatkezelésen (ideértve a profilalkotást is) alapuló döntéshozatalt, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené (GDPR 22. cikk).

11. Az érintettek jogai

Az érintett az alábbi jogokkal élhet személyes adatai kezelésével kapcsolatban:

- **A hozzáféréshez való jog** (GDPR 15. cikk): Tájékoztatást kérhet arról, hogy az adatkezelő mely személyes adatait kezeli, milyen célból, és kiknek továbbítja azokat, valamint másolatot kérhet a kezelt adatokról.

- **A helyesbítéshez való jog** (GDPR 16. cikk): Kérheti pontatlan személyes adatainak helyesbítését, illetve a hiányos adatok kiegészítését.
- **A törléshez való jog** (GDPR 17. cikk): Kérheti személyes adatainak törlését a GDPR 17. cikkében meghatározott esetekben. A törlési kérelem nem terjed ki azokra az adatokra, amelyek megőrzésére az adatkezelőt jogszabály kötelezi (így különösen a számviteli bizonylatokra).
- **Az adatkezelés korlátozásához való jog** (GDPR 18. cikk): Kérheti az adatkezelés korlátozását, például ha vitatja az adatok pontosságát – ebben az esetben a pontosság ellenőrzésének időtartamára.
- **Az adathordozhatósághoz való jog** (GDPR 20. cikk): Az érintett jogosult arra, hogy a szerződés teljesítése jogalapján, automatizált módon kezelt, **általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott** személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa. E jog nem terjed ki az adatkezelő által előállított adatokra (így különösen a szerelői jegyzetekre és a számviteli bizonylatokra).
- **A tiltakozáshoz való jog** (GDPR 21. cikk): Az érintett a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha 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.
- **Panasz és bírósági jogorvoslat joga**: lásd a 12. pontot.

Külön felhívjuk a figyelmét arra, hogy a jogos érdeken alapuló adatkezelés – így különösen a telefonszám és az e-mail cím kezelése, valamint az adatok megőrzése és a gyártó felé történő adattovábbítás – ellen a GDPR 21. cikke alapján, a saját helyzetével kapcsolatos okokból, bármikor tiltakozhat az 1. pontban megadott elérhetőségeken.

Joggyakorlás módja: Az érintett jogait az 1. pontban megadott elérhetőségeken (e-mail, telefon) gyakorolhatja. Az adatkezelő a kérelem beérkezésétől számítva **indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül** tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, a kérelem összetettségére és a kérelmek számára figyelemmel, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható, amelyről az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. A tájékoztatás és az intézkedés díjmentes, az egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó kérelmek kivételével (GDPR 12. cikk (5) bekezdés). Az adatkezelő megalapozott kétség esetén az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges további információt kérhet.

12. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az érintett úgy ítéli meg, hogy személyes adatainak kezelése sérti a GDPR vagy az Infotv. rendelkezéseit, az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

- **Panasz az adatkezelőnél:** az 1. pontban megadott elérhetőségeken.
- **Panasz a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH):**
 Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
 Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
 Telefon: +36 (1) 391-1400
 E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
 Honlap: <https://www.naih.hu>
- **Bírósági jogorvoslat:** Az érintett jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat; a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per — az érintett választása szerint — az adatkezelő székhelye szerint

illetékes törvényszék helyett az érintett **lakóhelye vagy tartózkodási helye** szerint illetékes törvényszék előtt is megindítható (Infotv. 23. §, GDPR 79. cikk).

13. Záró rendelkezések

A mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztató a **mheat.hu/adatvedelem** oldalon érhető el, és kérésre papír alapon is rendelkezésre bocsátjuk.

Az adatkezelő fenntartja a jogot a jelen tájékoztató módosítására. A módosításról az adatkezelő az új verzió fenti oldalon történő közzétételével tájékoztat. Lényeges változás esetén az adatkezelő az érintetteket a megadott e-mail címen közvetlenül is értesíti.

Jelen tájékoztató **2026. szeptember 20.** napjától hatályos.

14. Verziótörténet

Verzió	Dátum	Változás leírása	Jóváhagyó
1.0	2026. szeptember 20.	Eredeti dokumentum létrehozása	Krisztián Miklós