

VÍZPLUSZ KÁRTYA ÉS KEDVEZMÉNYPROGRAM ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓJA

1. Általános feltételek, meghatározások

Kártyakibocsátó: Fővárosi Vízművek Zrt. (cím: 1138 Budapest, Váci út 182.)

Kártyabirtokos: Természetes személyek, illetve lakóközösségek vagy magánszemélyek magukba foglaló társasházak, lakásszövetkezetek nevében eljáró közös képviselők, akik VíZPlusz kártyát igényelnek.

Sorszám: A VíZPlusz kártya előlapján található 6 jegyű szám.

Ügyfélkód: A VíZPlusz kártya előlapján található 8 jegyű szám, mely a Fővárosi Vízművek Zrt.-n

belüli azonosításhoz is szükséges. Ennek alapján a jelen részvételi feltételekben meghatározott módon kedvezményekre, illetve akciókban való részvételre válnak jogosulttá a kártyabirtokosok.

A VíZPlusz kártyaprogram keretében a Fővárosi Vízművek Zrt. különböztet, a kedvezmények igénybevételéhez, felhasználásához szükséges eszközöket (pl. VíZPlusz kártya, meghatározott időszakokra érvényes hírlevelek, különböző akciók, szóróanyagok) bocsát a részt vevő kártyabirtokosok rendelkezésére díjmentesen, melyek bemutatásával a kedvezmények a jelen részvételi feltételekben foglaltak szerint érvényesíthetők.

2. Kik igényelhetik a VíZPlusz kártyát?

Természetes személyek, illetve lakóközösségek vagy magánszemélyeket magukba foglaló társasházak, lakásszövetkezetek. A nem természetes személyek nevében kártyát a közös képviselő igényelheti, és használatára kizárólag a közös képviselő jogosult. Természetes személyek a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint jogosultak a szolgáltatás igénybevételére.

3. A VíZPlusz kártya

3.1. Kibocsátása

A VíZPlusz kártya a Fővárosi Vízművek Zrt. tulajdona. Igénylése díjmentes, mely regisztrációhoz kötött. A kártya nem ruházható át.

Elvesztése vagy megrongálódása esetén, annak bejelentését követően a kártya díjmentesen pótolható.

3.2. Igénylés, panaszkezelés

Ügyfelünk díjmentesen igényelheti a VíZPlusz kártyát az alábbi csatornák egyikén, illetve ugyanezen elérhetőségeken tudja panaszait is bejelenteni:

- a **06 1 247 7777**-es telefonszámon (hétfő, kedd, szerda, péntek: 8.00-17.00; csütörtök: 8.00-20.00 óra között)

- a **személyes ügyfélszolgálati irodában** (cím: 1138 Budapest, Váci út 182.) Kártyaigénylés esetén az erre a célra készített nyomtatvány leadása szükséges (hétfő, kedd, szerda: 8.00-17.00; csütörtök: 8.00-20.00; péntek: 8.00-14.00 óra között). A további budapesti és vidéki irodák nyitvatartási rendjét a www.vizmuvek.hu oldalon tekintheti meg.

- **postai úton:** kártyaigényléshez a honlapról letölthető nyomtatvány szükséges (levelezési cím: Fővárosi Vízművek Zrt., 1397 Budapest, Pf. 512),

- **online úton** a www.vizpluskartya.hu weboldalon keresztül vagy a vizvonal@vizmuvek.hu email címen.

További igénylési feltételek:

- A jogosultságot a Fővárosi Vízművek Zrt. ellenőrzi és hagyja jóvá, ezután történik csak a kártya gyártása.

- A VíZPlusz kártyát postai úton juttatjuk el a kártyaigénylőknek arra a címre, melyet az igénylés során megadott, a regisztrációt követő 4 héten belül.

- A Fővárosi Vízművek Zrt. nem vállal felelősséget azért, ha a kártyaigénylő azért nem kapta meg a VíZPlusz kártyát, mert rossz postázási címet adott meg.

Amennyiben a kártyabirtokos elveszíti a VíZPlusz kártyáját, vagy az megsérül, a VíZPlusz kártya újragyártásra kerül. Igénylése a 3.2.-es pontban megadott csatornákon lehetséges.

Az Ön személyes adatainak biztonsága érdekében a www.vizpluskartya.hu online felületen beérkezett kártyaigénylést követő 2 napon belül meg kell erősítenie kártyaigénylését. Ha ez nem történik meg, egy ismételt e-mailt küldünk Önnek, majd ha ezt követően sem történik meg a kártyaigénylés megerősítése, igénylése törlésre kerül. Az online felületen történő igénylésnél VíZPlusz kártyát csak új igénylés, majd annak e-mailes megerősítése után postázunk ki Önnek.

VíZPlusz kártya átvétele:

A kártyabirtokos a VíZPlusz kártyát postai úton veheti át a regisztrációt követő 4 héten belül.

3.3. VíZPlusz kártya érvényessége, lejárat dátuma

A kártya érvényessége határozatlan időre szól, a kártya a VíZPlusz program lezárásával automatikusan érvényét veszti.

3.4. Mire használható a VíZPlusz kártya a Fővárosi Vízművek Zrt.-nél?

A VíZPlusz kártyával kizárólag a VíZPlusz szolgáltatásaink keretében nyújtott kedvezmények vehetők igénybe. Ezekről a szolgáltatásokról és a kedvezmények mértékéről a www.vizpluskartya.hu oldalon található bővebb információ. A felhasználás kizárólag nem jövedelemszerző tevékenységre irányulhat. A Fővárosi Vízművek Zrt. által nyújtott VíZPlusz szolgáltatások esetén a kedvezmény kizárólag a kártyabirtokos saját ingatlanán történő szolgáltatás igénybevételekor érvényesíthető.

4. Kedvezményprogram

4.1. A kedvezményprogramban a VíZPlusz kártyát a kártyabirtokosok a Fővárosi Vízművek Zrt. által kiválasztott partnerek (a továbbiakban: Partnerek) által nyújtott egyes szolgáltatásokra vagy árukra vehetik igénybe. Ezekről részletes leírást, a programban részt vevő Partnerek listáját, a programban nyújtott kedvezmények mértékét a honlapunkon olvashatja (www.vizpluskartya.hu).

4.2. A VíZPlusz kártyaprogramban részt vevő Partnerek aktuális kedvezményes szolgáltatásairól, az adott kedvezmények mértékéről, igénybevételének módjáról, feltételeiről, valamint arról az időszakról, amely alatt az adott kedvezmény igénybe vehető, szintén a honlapunkon olvashat.

4.3. A VíZPlusz kártyával igényelhető engedmény (kedvezmény) maximális mértéke az egyes Partnerek esetében más és más lehet, mivel ennek meghatározását a Partnerek és a Fővárosi Vízművek Zrt. között létrejött szerződés szabályozza.

5. A kedvezmények igénylésének feltételei

5.1. A kedvezmények igénybevételéhez szükséges, hogy a kártyabirtokos rendelkezzen a Fővárosi Vízművek Zrt. által kibocsátott VíZPlusz kártyával, melyet igényelhet a 4.2.-es pontban megadott elérhetőségek egyikén.

5.2. A VíZPlusz kártya igénylésével a kártyabirtokos elfogadja a jelen részvételi feltételekben foglaltakat.

6. Adatvédelem

6.1. A VíZPlusz kártyaprogramhoz való csatlakozáskor az alábbi adatok szükségesek ahhoz, hogy kártyáját meg tudjuk rendelni:

- kártyaigénylő neve,
- kártyaigénylő levelezési címe,
- kártyaigénylő elektronikus levelezési címe, ennek hiányában a postai levelezési

cím megadása kötelező,

- valamint a kártyaigényléshez legalább egy telefonos elérhetőséget kötelező megadni.

- ügyfél SZFSZ szám, ha a Fővárosi Vízművek Zrt.-nek már ügyfele, vagy mellékvizsgálóval rendelkező ügyfél. Az SZFSZ szám az igénylő ügyfél beazonosíthatóság miatt szükséges.

6.2. Adatkezelésre önkéntes hozzájárulás alapján kerül sor.

Az adatkezelő csak az igénylés során megadott adatokat kezeli.

Az adatkezelés célja:

- VíZPlusz kártyaprogram működtetése, VíZPlusz Kártyaprogramban való részvétel biztosítása,

- Kedvezményes szolgáltatások nyújtása a VíZPlusz kártyaprogramhoz kapcsolódóan,

- Kártyabirtokos által igénybe vehető kedvezmények biztosítása a kártya felmutatásával,

- Kapcsolattartás, információnyújtás a Kártyabirtokos részére a VíZPlusz kártyaprogramról,

- Panaszkezelés,

- VíZPlusz Kártya használatával összefüggő rendszerüzenet küldése, mely direkt marketing elemekkel nem rendelkezik, és a VíZPlusz Kártya szolgáltatással, valamint azzal összefüggésben igénybe vehető, a Fővárosi Vízművek Zrt. vagy a Partner által biztosított kedvezményekről szóló tájékoztatást tartalmaz,

- Weboldal üzemeltetésével összefüggő üzenet küldése, értesítés a Weboldalon elérhető új funkciók, szolgáltatás bevezetéséről.

Adatkezelés időtartama: Az adatok a VíZPlusz kártyaprogram befejezésének napjától számított 6 hónapig kerülnek megőrzésre, amennyiben a Felhasználó nem kéri adatainak ezen időpont előtti törlését.

A kártyaprogram adatkezelési nyilvántartási száma: NAIH-51145/2012.

Az adatkezelés további (egyéb) célja, külön hozzájárulás esetén:

- Marketing célú adatkezelés: Ha a Kártyabirtokos hozzájárul, a Fővárosi Vízművek Zrt. a közvetlen megkeresés módszerével reklámot küld, és ebből a célból megadott adatait felhasználja. Adatkezelés időtartama: Leiratkozásig kerülnek kezelésre (hírlevélről leiratkozni a hírlevélben található link segítségével, vagy e-mailben vagy postai úton írt kérelemmel lehet).

- Piac- és közvéleménykutatás célú adatkezelés: közvélemény- és piac-kutatás, anonim, személyes adatot nem tartalmazó kutatási minta összeállítása céljából történő megkeresés, statisztikai célból. Adatkezelés időtartama: hozzájárulás visszavonásáig kerülnek kezelésre.

- Ügyfélszolgálatlalt folytatott beszélgetés rögzítése: kártyaprogrammal összefüggő kérdések megválaszolása, kártya használatával összefüggő segítségnyújtás, panaszkezelés, kérelmek teljesítése (pl. VíZPlusz kártya igénylés), minőségbiztosítás, fogyasztói javgva esetén a kérdéses felvétel felhasználása. Adatkezelés időtartama: rögzítéstől számított 5 év.

Törlés vagy visszavonás esetén kivétel képeznek azok az adatok, melyet a Fővárosi Vízművek Zrt. a víziközmű-szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódóan, a programtól teljesen függetlenül, a www.vizmuvek.hu weboldalon elérhető Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat alapján kezel és tart nyilván. Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-51489/2012. Az adatkezelés jogalapja minden esetben a kártyaigénylő hozzájárulása.

A Fővárosi Vízművek Zrt. jogosult adatfeldolgozó igénybe venni a kártyaprogram működtetése

érdekében, melyről az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik.

A VíZPlusz kártyaprogrammal kapcsolatos teljeskörű, részletes adatkezelés vonatkozású tájékoztatás a jelen tájékoztató és a Fővárosi Vízművek Zrt. Adatkezelési Tájékoztatójával, valamint Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában foglaltakkal együttesen valósul meg. A hivatkozott dokumentumok a www.vizpluskartya.hu honlap Adatvédelemmentőpontjáról érhetőek el.

6.3. A kártyaprogramból való törlés kezdeményezése, adatkezeléshez adott hozzájárulás visszavonása

A kártyaprogramban való részvétel önkéntes alapú, a részvételi feltétele az, hogy az ügyfél megadja a hozzájárulását személyes adatai kezeléséhez. Az ügyfél bármikor kérheti a kártyaprogramból való törlését, valamint bármikor visszavonhatja a személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulását. A személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása a kártyaprogramból való törlést vonja maga után, ez esetben a kártyabirtokos nem jogosult használni a partnereinknél VíZPlusz kártyáját, nem jogosult a kedvezményekre. A

VíZPlusz kártyát postai úton a 3.2.-es pontban megadott címre vissza kell juttatni. A kártyaprogramból való törlési kérelmet, illetőleg az adatkezeléshez adott hozzájáruló nyilatkozat visszavonását ügyfeleink a 3.2. pontban meghatározott elérhetőségeinken kezdeményezhetik.

A Fővárosi Vízművek Zrt. az ügyfelet a törlési igény beérkezésétől számított 30 napon belül köteles törölni.

7. Egyéb rendelkezések

7.1. A Fővárosi Vízművek Zrt. ajánlati kötöttségét a jelen szolgáltatás vonatkozásában kizárja.

7.2. A Fővárosi Vízművek Zrt. a Partnerek által nyújtott szolgáltatások minőségéért és színvonaláért, a Partnereknél vásárolt árukkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos szavatossági és jótállási igényekért, illetve termékfelelősségi kötelezettségeikért nem vállal felelősséget. A reklamációkat és igényeket az ügyfeleknek közvetlenül a Partnerekkel kell rendezniük.

7.3. A Partnerek által nyújtott kedvezményeket nem lehet készpénzre váltani, azok kizárólag áruk vásárlására vagy szolgáltatások igénybevételére válthatók be. Abban az esetben, ha ügyfelünk a Partnernek által nyújtott kedvezményeket a Partnerek által megadott határidőn belül nem használják fel, azok pénzben kifejezett értéke, kártérítés vagy egyéb ellenszolgáltatás nem igényelhető.

7.4. A Fővárosi Vízművek Zrt. fenntartja a jogot, hogy a VíZPlusz kártya részvételi feltételeit, Adatkezelési Tájékoztatóját egyoldalúan, részben vagy teljes egészében módosítsa, figyelemmel arra, hogy a kedvezményprogram keretében a Fővárosi Vízművek Zrt., illetve Partneri a kedvezményprogramban részt vevő ügyfelek részére egyoldalúan, ellenszolgáltatás nélkül nyújtanak kedvezményeket. A Fővárosi Vízművek Zrt. jogosult a kedvezményprogram jellemzőit, feltételeit, rendszerét, így többek között a Partnerek körét bármikor egyoldalúan megváltoztatni, a módosítás azonban nem lehet visszamenőleges hatályú, azaz az ügyfelek megszerzett jogait nem érintheti. Amennyiben a programszabályzat feltételeit a Fővárosi Vízművek Zrt. módosítja, arról a VíZPlusz kártyával rendelkező ügyfeleit honlapján (www.vizpluskartya.hu) tájékoztatja a módosítás hatályba lépése előtt legalább 45 nappal.

7.5. A Fővárosi Vízművek Zrt. bármikor jogosult a kedvezményprogramot egyoldalúan megszüntetni, erről az ügyfeleit postai úton értesíti a program megszűnése előtt 90 nappal.

Fővárosi Vízművek Zrt.