

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezető

Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., cégjegyzékszám: 01-10-042451; www.vizmuvek.hu; ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu, továbbiakban: **Társaság/Adatkezelő**) kiemelt figyelmet fordít arra, hogy tevékenysége megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek, különösen a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendeletének (általános adatvédelmi rendelet) **(továbbiakban: Rendelet)**, víziközmű-szolgáltató szektor támasztotta elvárásoknak, gyakorlatoknak.

Az Adatkezelő jelen Adatkezelési tájékoztatóval (továbbiakban: Tájékoztató), illetve a hozzá kapcsolódó belső szabályzatokban foglaltakkal kívánja biztosítani az adatkezelési tevékenységének átláthatóságát, egyúttal tájékoztatni fogyasztóit, igénylőket, érdeklődőket, vagy egyéb természetes személyeket **(továbbiakban: Érintettek)** az őket megillető információs önrendelkezési jog adta lehetőségeikről.

A Tájékoztató célja egyrészt, hogy meghatározza az Adatkezelőnél zajló valamennyi, a személyes adatokat érintő adatkezelési tevékenység jogszerű feltételeit, kereteit, ezáltal biztosítva az Érintett információs önrendelkezési jogának érvényesülését, másrészt pedig, hogy részletes tájékoztatást nyújtson az Érintetteknek az őket megillető jogokról, jogorvoslati lehetőségekről, a személyes adataik biztonsága érdekében megtett intézkedésekről.

A Tájékoztató felépítése:

1. Bevezető
2. Fogalommagyarázat
3. Tájékoztató hatálya
4. Adatkezelés alapelvei
5. Az adatkezelés célja
6. A személyes adatkezelés főbb Érintetti típusonként
7. A közszolgáltatási szerződéssel összefüggő adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre, megőrzési ideje
8. A Társaság által üzemeltetett honlap adatkezelései (regisztráció, regisztráció nélküli adatkezelések, cookie-k (sütik) alkalmazása, felmérésekhez, kérdőívekhez kapcsolódó adatkezelés, Töborzó portál adatkezelése)
9. Egyéb adatkezelések (ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, személyes ügyfélszolgálattal folytatott ügyintézés rögzítése, marketing célú adatkezelés, piac - és közvéleménykutatás célú adatkezelés, rendkívüli események-káresemények, vagyonvédelem, védendő felhasználók)
10. Adattovábbítás, adatfeldolgozók által végzett tevékenységek
11. Jogok, és jogorvoslatok
12. Adatbiztonság, a személyes adatok tárolása, megőrzése
13. Társaság tevékenységére vonatkozó legfontosabb jogszabályok
14. Egyéb rendelkezések

Amennyiben az Érintetteknek olyan kérdése lenne, amely jelen Tájékoztatóban nem egyértelmű, úgy keresse meg közvetlenül adatvédelmi tisztviselőnk a Tájékoztató 11. pontja szerint.

2. Fogalommagyarázat

Adatállomány	Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.
Adatfeldolgozás	Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
Adatfeldolgozó	Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy valamely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – adatok feldolgozását végzi.
Adatkezelés	A személyes adatokon vagy adatállományokon - automatizált vagy nem automatizált módon - végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közléstovábbítás, terjesztés - vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés
Adatkezelő	Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja.
Adattovábbítás	Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.
Adattörlés	Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
Adatvédelmi incidens	Bármely szándékos vagy gondatlan eset, ahol a Társaságra bízott személyes adat biztonsága sérül, így különösen az adat továbbítása, törlése, elvesztése, nyilvánosságra hozatala.
Adatzárolás	Az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.
Cookie	Olyan szöveges fájl, melyet a Weboldal webszervere a felhasználó számítógépének merevlemezére telepít annak későbbi azonosítása érdekében. Ha a böngésző visszaküld egy korábban elmentett cookie-t, a cookie-t kezelő szolgáltatónak lehetősége van összekapcsolni a Felhasználó aktuális látogatását a korábbiakkal, de kizárólag a saját tartalma tekintetében
Érintett	Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy. A jelen szabályzat hatálya alá tartozó adatkezeléseket illetően érintett elsősorban a Társaság ügyfele, továbbá az a személy, akinek adatait a Társaság a közüzemi szolgáltatáshoz kapcsolódóan kezeli.
Fogyasztó	Az a természetes személy, aki a Társasággal közüzemi szolgáltatásra szerződést köt.
Harmadik személy	Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.
Hozzájárulás	Az érintett akaratának önkéntes és meghatározott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő kezeléséhez.

Iratkezelés	Az iratok átvétele, átadása, postázása, nyilvántartásba vétele (iktatása), sokszorosítása, továbbítása, irattárolása, selejtezése, valamint a nem selejtezhető iratok levéltárba történő átadása.
Iratrár	A Társaság működése során keletkezett iratok, küldemények rendszerezett forgalmának nyilvántartó, gyűjtő és biztonságos megőrző helye. Címe: 1037 Budapest, Kunigunda útja 60/B.
Közérdekű adat	Az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.
Különleges adat	A faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.
Közérdekből nyilvános adat	A közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli.
Nyilvánosságra hozatal	Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.
Profilalkotás	A személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat egy természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez, vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.
Személyes adat	Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy - szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.
Üzleti titok	Társaságunkra, vagy Érintettre vonatkozó, birtokunkban lévő, gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert olyan tény, tájékoztatás, vagy egyéb adat, amely illetéktelen személyek által történő megszerzése, hasznosítása, vagy nyilvánosságra hozatala Társaságunk, vagy az Érintett jogos pénzügyi érdekét sértené vagy veszélyeztetné.
Tiltakozás	Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

3. A Tájékoztató hatálya

Jelen Tájékoztató hatálya kiterjed

- a Társaság mindazon közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezeléseire, amely azon természetes személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban állnak, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatba kívánnak lépni, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyekhez olyan módon kapcsolódnak, hogy személyes adataik kezelése a Társaság szolgáltatásainak ellátásához szükséges;
- a Társaság weboldalához (továbbiakban: Weboldal) kapcsolódóan nyújtott szolgáltatásaira és adatkezeléseire, ide nem értve a Vízplusz kártyához kapcsolódó honlapot (www.vizpluszkartya.hu);
- a Társaság marketing célú, piac - és közvéleménykutatási célú adatkezeléseire, továbbá rendkívüli események-káreseményekkel kapcsolatos adatkezeléseire;
- a Társaság Érintettekre (9.5. pont) vonatkozó vagyoni védelmi adatkezeléseire; a Társasággal egyéb szerződéses kapcsolatban állók adatait tartalmazó adatkezeléseire.

Ellenkező kikötés hiányában a Tájékoztató hatálya nem terjed ki azon szolgáltatásokra és adatkezelésekre, melyek a Weboldalon esetlegesen hirdető, vagy azon más módon megjelenő harmadik személyek szolgáltatásaihoz, egyéb kampányaihoz, az általuk közzétett tartalomhoz kapcsolódnak. Ellenkező kikötés hiányában a Tájékoztató hatálya nem terjed ki olyan weboldalak, szolgáltatók szolgáltatásaira és adatkezeléseire, melyekre a jelen Weboldalon található hivatkozás vezet.

4. Adatkezelés elvei

Az Adatkezelő törekszik arra, hogy a személyes adatok kezelésének alábbi elvei maradéktalanul érvényesüljenek adatkezelési tevékenysége során:

- **Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve**

Az adatkezelés során az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, a felhasználóval együttműködve köteles eljárni, valamint a felhasználó számára átlátható módon igyekszik végezni adatkezelési tevékenységét.

- **Célhoz kötöttség elve**

Személyes adat gyűjtését az Adatkezelő csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból végzi és Adatkezelő a felhasználó adatait a vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott célokkal összeegyeztethető módon kezeli. Az Adatkezelő törli a személyes adatot minden olyan esetben, amikor az adatkezelés célja megszűnt és törvényi kötelezettség, vagy jogos érdek nem áll fenn az adat további tárolásával, kezelésével kapcsolatban.

- **Adattakarékosság elve**

Az Érintett által megadott személyes adatok az adatkezelés céljának elérése érdekében relevánsak és Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatok körét a szükségesre korlátozza. Adatkezelő nem kezel olyan adatot, amely az adatkezelés céljának eléréséhez szükségtelen. Ezen kívül az Adatkezelő törekszik az adatkezelés minimalizálására, amennyiben ezt az informatikai háttér és az adatkezelés céljának eléréséhez fűződő érdeke engedi.

- **Pontosság elve**

Adatkezelő minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat Adatkezelő haladéktalanul törölje vagy helyesbítse, amellyel gondoskodik az adatok naprakészen tartásáról.

- **Korlátozott tárolhatóság**

Annak biztosítása érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon, az Adatkezelő törlési határidőket állapít meg.

- **Integritás és bizalmas jelleg**

Az Adatkezelő a személyes adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

- **Elszámoltathatóság – beépített és alapértelmezett adatvédelem**

Adatkezelő a tudomány és technológia aktuális állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint az Érintettek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével - mind az adatkezelés módjának meghatározásakor, mind pedig az adatkezelés során - olyan megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, amelyek célja egyrészt az adatvédelmi elvek, másrészt a Rendeletben foglalt követelmények teljesítése és az érintettek jogainak védelméhez szükséges garanciák beépítése az adatkezelési folyamatába.

5. Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő adatkezelésének elsődleges célja a közfeladat ellátásával összefüggésben a Fogyasztóval megkötött szerződés teljesítése, illetve ilyen szerződés létrehozása, fenntartása, és a Fogyasztó által igényelt egyéb szolgáltatás megfelelő minőségű biztosítása. Az Adatkezelő személyes adatot kizárólag meghatározott célból kezel. Az adatkezelés minden szakaszában megfelel az adatkezelés céljának. Az adatok felvétele és kezelése tisztességesen és törvényesen történik. Az Adatkezelő törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A Társaság adatkezelését az alábbi célok szolgálhatják:

- Fogyasztóval való szerződés megkötése.
- A Fogyasztóval kötött szerződés alapján a szolgáltatás nyújtása, ennek érdekében a fogyasztási hely azonosítása, a fogyasztási hely vizsgálata, a szolgáltatásra alkalmassá tétele.
- A szolgáltatásra való jogosultság meghatározása.
- A védendő felhasználói státuszt megalapozó különleges személyes adatok kezelése.
- A fogyasztónak nyújtott szolgáltatás mérése, a szolgáltatás minőségének, mennyiségi követelményeinek biztosítása.
- A szolgáltatás tárgyának mérése, a fogyasztás leolvasása.
- Fizetési kötelezettség meghatározása, számlázás, kintlévőségek kezelése.
- Fogyasztó, Igénylő, Érdeklődő, egyéb Érintett azonosítása.

- Fogyasztóval, Igénylővel, Érdeklődővel, egyéb Érintettel történő kapcsolattartás, panaszainak, bejelentéseinek, igényeinek kezelése, ezek nyilvántartása, kivizsgálása.
- Jogviszonyból származó igények érvényesítése.
- Közvetlen üzletszerzés, piac- és közvélemény-kutatás.
- Weboldalon keresztüli szolgáltatás nyújtása.
- Weboldal fejlesztése.

6. A személyes adatkezelés főbb Érintetti típusonként

Az Adatkezelő tevékenységével összefüggésben kezelt személyes adatok Érintettjei jellemzően az alábbi természetes személyek lehetnek:

- **Fogyasztó** (az a természetes személy, aki az Adatkezelővel közüzemi szolgáltatásra szerződést köt)
- **Regisztrált felhasználó** (az a természetes személy, aki a Weboldalon regisztrált)
- **Igénylő** (az a természetes személy, aki a közüzemi szolgáltatás igénybe vétele céljából lép kapcsolatba az Adatkezelővel, azonban a szolgáltatási jogviszony egy későbbi időpontban jön, vagy egyáltalán nem jön létre)
- **Meghatalmazott** (az a természetes személy, aki más természetes, vagy jogi személy képviselőjében jár el a Ptk. 6:11.§-ának megfelelően)
- **Egyéb Érintett** (az a természetes személy, aki a Weboldalt látogatja, és vagy az Adatkezelő hírlevelére feliratkozik, és vagy káresemény érintette, és vagy az Adatkezelő telephelyére kíván belépni)

7. A közszolgáltatási szerződéssel összefüggő adatkezelés jogalapja, a kezelt adatok köre, megőrzési ideje

Az Adatkezelő által végzett adatkezelések általában **vegyes jogalapúak**, azaz egyaránt tartalmaznak szerződésen, jogszabályon, jogos érdeken (ún. érdekmérlegelés, szükség esetén hatásvizsgálat alapján), illetőleg hozzájáruláson alapuló adatkezelési felhatalmazásokat.

Az Érintettekre vonatkozó személyes adatok **három módon juthatnak az Adatkezelő birtokába**. Elsődlegesen az Érintett által a szerződés létrejötte és teljesítése érdekében rendelkezésre bocsátás következtében, másrészt az Érintettel történő adatfelvétel során (telefonon/ügyfélszolgálat), harmadrészt az Adatkezelő által az Érintettel történő kapcsolattartás érdekében megbízott adatfeldolgozónak az adattovábbítása révén.

Az Adatkezelő a rendelkezésére álló adatokat a különböző adatmegőrzési célokhoz és jogalapokhoz igazodóan, a jogszabályokban meghatározott ideig őrzi meg, majd ezt követően az adatokat saját, illetve az Érintett érdekeinek figyelembe vételével zárolja, törli. **Az adatkezelés maximális időtartama attól függően tér el, hogy az Érintett adatainak kezelése mely jogalapon történik.**

Az alábbi táblázat foglalja össze az Adatkezelő által közfeladat állásával összefüggésben kezelt egyes adatokat, a hozzájuk kapcsolódó adatkezelési jogalapokkal és megőrzési idejükkal:

	Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
7.1.	Fogyasztó természetes személyazonosító adatai	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Az Adatkezelő kezeli a Fogyasztó következő adatait: neve, címe, anyja neve, születési helye és ideje. Amennyiben a Fogyasztó adatai megváltoznak, és ezt nem jelenti be, az Adatkezelő az irányadó jogszabályokban foglaltak szerint a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásból kéri a Fogyasztó adatainak szolgáltatását.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.2.	Igénylő természetes személyazonosító adatai	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Az Igénylő a víziközmű-hálózatba történő bekötés érdekében „Elvi nyilatkozat igénybejelentő” c. nyomtatvány kitöltésével az Adatkezelő rendelkezésére bocsátja nevét, lakcímét, és a tervezett ingatlan építésre vonatkozó adatokat (Pl.: térképmásolat, tulajdoni lap, bekötési terv)	A formanyomtatvány beérkezésétől számított 3 évig.
7.3.	Érintettel történő kapcsolattartáshoz szükséges telefonszám és e-mail cím	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont) -Jogos érdek, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont)	Amennyiben az Érintett hozzájárul, az Adatkezelő kezeli a kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámait és e-mail címét. Az Érintett a telefonszámot és e-mail címet nem köteles megadni. Fogyasztói közösségek esetén az Adatkezelő a közösség képviselőjének – így különösen a társasházak közös képviselőjének – az adatait kezeli. Az Adatkezelő jogosult arra, hogy szükség esetén az Érintettel való kapcsolatfelvételhez szükséges telefonszámot jogszerűen nyilvánosságra hozott adatállományból átvegye. A kapcsolattartáshoz szükséges adatok esetében az Adatkezelő, valamint az Érintett jogos érdekének érvényesítése céljából az általa elvégzett érdekmérlegelési teszt alapján az eredeti adatkezelési céltól eltérően is kezelheti a telefonszámot a helyszíni munkavégzés	Hozzájárulás visszavonásáig/ szerződéses jogviszony fennálltát követő 6 hónapig.

			időpontjának egyeztetése, vagy akár az Érintett fennálló esetleges tartozása rendezése, adósságfelhalmozás megelőzése céljából.	
7.4.	Fogyasztóváltozás igazolásához szükséges adatok	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Amennyiben a Fogyasztó személyében változás következik be, az Adatkezelő kezelheti mindazon adatokat, amelyek a változáshoz, a változás bizonyításához szükségesek. Az Adatkezelő a változást igazoló okirat másolatát kezeli. Az Érintettnek jogában áll a másolatból törölni azokat az adatokat, amelyek a Fogyasztó személyében bekövetkezett változás igazolásához nem szükségesek.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.5.	Okiratok másolata és adatai	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Az Adatkezelő az egyes, adatokat igazoló okiratokról az adathelyesség megállapítása érdekében készít másolatot. Ez alól kivételt képeznek az igazolvány típusú személyes okmányok, amelyekről az Adatkezelő nem készít másolatot.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.6.	Fogyasztási hely és mérőeszközök adatai	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont) - Jogos érdek, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont)	Az Adatkezelő kezeli a fogyasztási helyre és a mérőeszközökre vonatkozó technikai, műszaki adatokat, így különösen a tulajdoni lapban, helyszínrajzban, tervekben szereplő adatokat. Az Adatkezelő jogos érdeke alapján a mérőeszközök leolvasása, valamint műszaki kivizsgálások során fényképfelvételeket készít a mérőeszközökről, műszaki létesítményekről mely során rögzíti a mérőeszköz GPS koordinátáinak adatait is.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.7.	Fogyasztón kívüli természetes személyek adatai	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Elsősorban a fogyasztási hely tulajdonosa, ügyintézésre meghatalmazott személy adatainak kezelésére kerülhet sor. Amennyiben a szerződéskötés és a szolgáltatásnyújtás nem lehetséges a tényleges tulajdonos adatainak	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/az érintett törlés iránti kérelméig Ptk. 6:16 §. szerinti 5 éves elévülési idejéig.

			megadása nélkül, a tulajdonos személyes adatait az Adatkezelő kezeli.	
7.8.	Érintett fogyasztására, a szolgáltatás nyújtására és igénybe vételére vonatkozó adatok	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Ezen adatok kezelése a szerződés teljesítésével szorosan összefügg. Az Adatkezelő kezeli a szerződés teljesítése során keletkezett adatokat, így különösen a fogyasztásra, reklamációkra, szolgáltatás hiányaira, jogellenes cselekményekre vonatkozó adatokat.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.9.	Érintett által fizetendő és fizetett díjakra, költségekre vonatkozó adatok, kintlévőségek adatai	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Az Adatkezelő kezeli mindazon adatokat, amelyek az Érintett fizetési kötelezettségével kapcsolatosak, és amelyekből az Érintett fizetési kötelezettségének teljesítése, vagy ennek elmaradása megállapítható.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.10.	Az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel során keletkezett adatok	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Ebbe a körbe tartozik mindazon adat, amely az ügyfélszolgálatnál az Érintettek és az ügyfélszolgálat közötti kapcsolat során keletkezik. Az adatok kezelése ebben az esetben az Érintett által indított eljáráshoz, továbbá a szerződéshez, a szerződés és jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szorosan kapcsolódik.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.11.	Az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés	- Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont) - Jogszabályi kötelezettség, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont) (Fogytv. 17/B.§)	Az Adatkezelő rögzíti és az irányadó jogszabályokban – elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló törvényben – meghatározottak szerint kezeli az Érintett és az ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Az Érintett a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.	A hangfelvétel rögzítésétől számított 5 évig (Fogytv. 17/B.§ (3) bek.)

7.12.	Egyéb szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Amennyiben az Érintett az Adatkezelőtől a közüzemi szolgáltatáson kívül egyéb szolgáltatást vesz igénybe, újabb szerződéses jogviszony jön létre. Ebben az esetben az adatok kezelése az adott szerződés alapján történik.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
7.13.	Védendő felhasználói státuszt bizonyító okiratok	- Jogsabályi kötelezettség, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont) (Vksztv. 61/A.§)	Az Adatkezelő a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy az érintett a kedvezmények melyik körére jogosult. A nyilvántartásba történő felvételt az érintettnek kell kezdeményeznie, és a kérelemhez csatolnia szükséges a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló (58/2013.(II.27.) Kormányrendeletben meghatározott) iratokat.	A nyilvántartásból törölt adatokat a törléstől számított 5 évig (a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61/A.§(7) bek.)

8. A Fővárosi Vízművek Zrt. által üzemeltett honlap adatkezelései

(www.vizmuvek.hu; www.ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu)

Az Adatkezelő weboldalának látogatása regisztrációhoz nem kötött, a Weboldal meglátogatásakor a webszerver felhasználói adatokat nem rögzít. Az Adatkezelő Weboldalán gondoskodik az adatok bizalmas kezeléséről az Érintett számítógépe és a webhely között, ezért biztonságos (HTTPS) internetes kommunikációs protokollt alkalmaz.

Az Adatkezelő azonban fenntartja a jogot arra, hogy olyan szolgáltatásokat nyújtson a Weboldalon keresztül, amelyek igénybe vétele regisztrációhoz kötött (pl. akciók, nyereményjátékok, hírlevelek, belépés az online ügyfélszolgálatra).

8.1. Regisztráció

Az Érintetteknek kétféle módon van lehetőségük online ügyintézési szolgáltatások igénybevétele céljából regisztrációt kezdeményezni.

Az ügyfélkapuval történő regisztráció során az Érintettek saját ügyfélkapujukhoz használt felhasználó nevükkel és jelszavukkal tudják az Adatkezelő online ügyintézési szolgáltatásait igénybe venni. Az ügyfélkapuhoz kötött azonosítási eljárás Adatkezelőjének a központi állami elektronikus szolgáltatásért (Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás) felelős szerv, azaz az e-közigazgatásért felelős miniszter minősül. Az ügyfélkapus azonosítási eljárás adatkezelésével kapcsolatos tájékoztatást, és az érintetti jogok gyakorlását a Belügyminisztérium, (mint Adatkezelő) biztosítja.

A nem ügyfélkapus regisztráció során az Érintett a regisztrációs adatlapon meghatározott adatokat adja meg (Érintett neve, e-mail címe, telefonszáma, készülékhely azonosítója, folyószámla azonosítója, üzleti partnerszám, gyári szám). Az Adatkezelő fenntartja a jogot arra, hogy a regisztrációs adatlapon egyes adatok megadását a regisztráció feltételévé tegye (Pl.: e-mail cím a regisztráció megerősítése érdekében), továbbá hogy, a regisztrációs adatlap tartalmát megváltoztassa, egyes adatmezőket töröljön, vagy újabb adatmezőket hozzon létre, különösen, ha ezt a felhasználók igényei, vagy a jogszabályok változásai szükségessé vagy indokoltá teszik. A változásokról az Adatkezelő az Érintetteket minden esetben tájékoztatja. A regisztráció során megadott adatokat az Adatkezelő kezeli, azokat nem továbbítja adatfeldolgozónak, illetve adatkezelőnek. Az adatokhoz az Adatkezelő érdekkörében eljáró azon személyek – így különösen megbízottak, munkavállalók – férnek hozzá, akiknek ez tevékenységük ellátásához szükséges, és akik az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségekkel tisztában vannak.

A megadott adatok elsődleges célja a regisztrációhoz kötött szolgáltatás nyújtása, az Érintett azonosítása, **másodlagos célja** pedig a Weboldal szolgáltatásainak biztosítása, a szolgáltatások fejlesztése, továbbá a felhasználók részére hírlevelek és reklámok küldése, piac- és közvélemény-kutatás.

Kezelt adatok köre: Érintett neve, e-mail címe, telefonszáma, készülékhely azonosítója, gyári szám. Ügyfélkapuval történő regisztráció esetén a kezelt adatok köre kiegészül az Érintett anyja nevével, születési idejével és születési helyével.

Az adatkezelés jogalapja: főszabály szerint az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont). Ügyfélkapuval történő regisztráció esetén az Érintett anyja nevének, születési idejének és születési helyének adatai tekintetében az adatkezelés jogalapja Rendelet 6. cikke (1) bekezdésének c) pontja szerinti törvényi rendelkezés.

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő az adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, a regisztráció törléséig kezeli.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Regisztrált felhasználó adatai	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	A regisztráció során az Érintett a regisztrációs adatlapon meghatározott adatokat adja meg az Adatkezelő részére.	Az Érintett hozzájárulásának visszavonása/regisztrációjának törlése
Érintett anyja neve, születési ideje, születési helye	-Jogsabályi kötelezettség, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont)	Az ügyfélkapuval történő regisztráció során kötelezően megadandó adatok.	Az Érintett hozzájárulásának visszavonása/regisztrációjának törlése.

8.2. Regisztráció nélküli adatkezelések

8.2.1. Online úrlapon keresztül történő kapcsolatfelvétel

Az Érintettnek lehetősége van a Weboldalon keresztül felvenni a kapcsolatot az Adatkezelővel, illetve különböző szolgáltatások megrendelését, rendezvényre történő jelentkezését kezdeményezni, amelyek igénybevételéhez egy online kapcsolatfelvételi űrlapot szükséges kitöltenie. Az Adatkezelő munkatársai a megadott elérhetőségek valamelyikén kapacitásukhoz mérten a lehető legrövidebb időn belül felveszik a kapcsolatot az Érintettel.

Az adatkezelés célja: az Érintettel történő kapcsolatfelvétel, illetve az Érintett azonosítása.

Kezelt adatok köre: Érintett neve, e-mail címe, telefonszáma.

Az adatkezelés jogalapja: minden esetben az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő az adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, vagy valamely szolgáltatás megrendelése esetén a szolgáltatás teljesítését követő 8 évig, vagy amennyiben szolgáltatás igénybevétele nem történik, úgy 6 hónapig kezeli.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Érintett neve, e-mail címe, telefonszáma	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Az Érintett az online kapcsolatfelvételi űrlapon meghatározott adatokat adja meg az Adatkezelő részére.	Az Érintett hozzájárulásának visszavonása/szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig/ 6 hónapig

8.2.2. Online felületen történő mérőállások bejelentése

Az Érintettnek lehetősége van a Weboldalon keresztül regisztráció és bejelentkezés nélkül rögzíteni mérőállását a számláján található adatok segítségével.

Az adatkezelés célja: Érintett azonosítása, mérőállások közlésének elősegítése, számlázás.

Kezelt adatok köre: készülékhely azonosító szám, gyári szám, aktuális mérőállás, Érintett e-mail címe.

Az adatkezelés jogalapja: az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont), majd az érdemi ügyintézés megkezdését követően a fennálló közszolgáltatási szerződése jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont) az adatkezelésre.

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő a megadott adatokat szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig megőrzi.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Érintett készülékhely azonosító száma, gyári száma, aktuális mérőállása	- Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Az Érintett az online űrlapon meghatározott, számlázáshoz szükséges adatokat adja meg az Adatkezelő részére.	A szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)
Érintett e-mail címe	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Az Érintettnek igazolás megküldésére szolgál, az Adatkezelő által nem kerül tárolásra.	Igazolás megküldése után haladéktalanul törlésre kerül.

8.3. Cookie-k (süтик) alkalmazása

Az Adatfeldolgozó az **Érintett számítógépén cookie-t (sütit) helyez el és olvas vissza** a testre szabott kiszolgálás érdekében.

Az Adatkezelő a következő cookie-kat használja:

- **Átmeneti (session) cookie:** a session cookie-k az Érintett látogatása után automatikusan törlődnek. Ezek a cookie-k arra szolgálnak, hogy Weboldala hatékonyabban és biztonságosabban tudjon működni, tehát elengedhetetlenek ahhoz, hogy a Weboldal egyes funkciói vagy egyes alkalmazások megfelelően tudjanak működni.

- **Állandó (persistent) cookie:** állandó cookie-t is használ az Adatkezelő a jobb felhasználói élmény érdekében (pl. optimalizált navigáció nyújtása). Ezek a cookie-k hosszabb ideig kerülnek tárolásra a böngésző cookie file-jában. Ennek időtartama attól függ, hogy az Érintett az internetes böngészőjében milyen beállítást alkalmaz.

- **Biztonsági cookie.**

- **PHPSESSID:** php session, a php ezzel azonosítja a felhasználót, a böngésző ablak bezárásáig aktív.

- **cookies_accepted:** láblécben lévő cookie policy elfogadását megjegyző cookie, lejáratí ideje 10 év,

- **overlay_seen_once:** dokumentumot overlayben megmutatást tároló cookie (hogy többször ne mutassuk a felhasználónak), lejáratí ideje 10 év.

- **banner_rotation:** banner blokk alkalmazása esetén, az utoljára mutatott banner azonosítót tároló cookie, lejáratí ideje 1 nap.

- **voting:** adott szavazásban való részvétel megjegyzésére, 300 nap lejáratí idővel.

- **Google Adwords remarketing:** követő kód, amely alapja, hogy az oldalra látogatókat később a Google Display hálózatába tartozó weboldalakon remarketing hirdetésekkel kereshesse fel az

Adatkezelő. A remarketing kód cookie-kat használ a látogatók megcímkezéséhez. A Weboldal felhasználói letilthatják ezeket a cookie-kat, amennyiben felkeresik a Google hirdetési beállítások kezelőjét, és követik az ott található utasításokat. Ezt követően a számukra nem fognak megjelenni személyre szabott ajánlatok az Adatkezelőtől.

- Google Analytics: a Google elemző-szolgáltatása, a felhasználók számítógépén tárolt cookie-k segítségével elemzi a weboldalon létrejött felhasználói interakciókat, lejáratí ideje 2 év. A Google Analytics cookie-k által gyűjtött analitikai információk a Google szervereire kerülnek átvitelre és tárolásra. Ezeket az információkat a Google a Weboldal üzemeltetőjének megbízásából dolgozza fel, hogy kiértékelje a felhasználók honlaplátogatási szokásait, riportokat állítson össze a Weboldal használatának gyakoriságáról, és további, a használattal összefüggő szolgáltatásokat teljesítsen az Adatkezelő felé. A Google Analytics alkalmazás keretében a böngészőn keresztül továbbított IP-címet a Google nem kapcsolja össze más adatokkal.

A Google által használt cookie-król további információ megtekinthető a következő linken: <http://www.google.com/policies/technologies/ads/>

A Google adatvédelmi tájékoztatója ("Adatvédelmi irányelvek") megtekinthető az alábbi linken: <http://www.google.com/intl/hu/policies/privacy/>.

Kezelt adatok köre: azonosítószám, dátum, időpont, valamint az előzőleg meglátogatott oldal.

Az adatkezelés célja az Érintettek azonosítása, egymástól való megkülönböztetése, nyomon követése, és az adatvesztés megakadályozása, a Weboldal hatékonyságának biztosítása.

Az adatkezelés jogalapja: az alpműködést biztosító sütik esetében az Adatkezelő jogos érdeke (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont), a statisztikai célú sütik esetében pedig az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

Alap működést biztosító sütik: biztosítják a weboldal megfelelő működését, megkönnyítik annak használatát, és látogatóink azonosítása nélkül gyűjtenek információt a használatáról.			
Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés célja	Adatkezelés időtartama	Felhasznált cookie (süti)
-Jogos érdek, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont)	A honlap megfelelő működésének biztosítása	látogatói munkamenet végéig	átmeneti (session) cookie: elengedhetetlen ahhoz, hogy a weboldal egyes funkciói, alkalmazásai megfelelően működjenek
		böngésző beállításaitól függő	állandó (persistent) cookie: a jobb felhasználói élmény érdekében (pl. optimalizált navigáció nyújtása)
		látogatás végéig	biztonsági cookie: a weboldal biztonságos működéséhez szükséges
		300 nap	voting_sütik: szavazás információt tároló süti
		10 év	cookies_accepted: sütikezelés információt tartalmazó süti overlay_seen_once: dokumentumot overlayben megmutatást tároló cookie
Statisztikai célú sütik: a weboldal használatáról részletesebb, elemzési célú információszerezést tesznek lehetővé, így segítenek weboldalunk továbbfejlesztésében.			
Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés célja	Adatkezelés időtartama	Felhasznált cookie (süti)
-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Információ gyűjtése azzal kapcsolatban, hogyan használják látogatóink weboldalunkat	2 év	Google Analytics sütijei: Google szolgáltatás, amely a weboldalon létrejött felhasználói interakciókat elemzi (https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/gajs/cookie-usage)
		1 nap	banner_rotation: banner blokk alkalmazása esetén, az utoljára mutatott banner azonosítót tároló cookie

A legtöbb böngésző menüsorában található **„Segítség” funkció**, tájékoztatást nyújt arra vonatkozóan, hogy az érintett saját böngészőjében

- hogyan tudja letiltani a cookie-kat,
- hogyan fogadhat el új cookie-kat,

hogyan adhat utasítást böngészőjének arra, hogy új cookie-t állítson be, vagy hogyan kapcsoljon ki egyéb cookie-kat.

8.4. Az Adatkezelőre vonatkozó felmérésekhez, kérdőívekhez kapcsolódó adatkezelés

Az Adatkezelő eseti jelleggel, saját döntése alapján, vagy jogszabálynak való megfelelés céljából a www.vizmuvek.hu weblapra feltöltött kérdőívek, illetve felmérések segítségével kívánja a Fogyasztók (Érintettek) Adatkezelő felé fennálló elvárásait, elégedettségét felmérni, majd az eredmény alapján a szolgáltatásait az igényeknek megfelelően biztosítani, fejleszteni.

Az Adatkezelő saját hatáskörében határozza meg a felmérések során, illetve a kérdőíveken **kezelt személyes adatok körét**, a célhoz kötöttség elvének tiszteletben tartása mellett.

Az adatkezelés jogalapja: minden esetben az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő a megadott adatokat a hozzájárulás visszavonásáig kezeli, kivéve, ha az adatok kezelését jogszabály írja elő.

Az Adatkezelő jogosult arra, hogy a felmérésekhez kapcsolódóan, valamint a kérdőíveken megadott személyes adatokat felhasználja kutatási célra, vagy felkérje az Érintettet kutatásban való részvételre.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Előre nem meghatározottak, mindig az adott kérdőív, felmérés témája határozza meg	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Az Adatkezelő saját döntése alapján, vagy jogszabálynak való megfelelés céljából weblapjára feltöltött kérdőívek, illetve felmérések segítségével kívánja a Fogyasztók (Érintettek) elégedettségét felmérni, majd az eredmény alapján a szolgáltatásait az igényekkel összehangolni.	Az Érintett hozzájárulásának visszavonása/adott jogszabályban előírt megőrzési idő

8.5. A Toborzó portál adatkezelése

A Toborzó portál adatkezelésének célja az Adatkezelő lehetséges munkavállalóinak felkutatása, valamint az álláskereső nyilvántartása, az álláskereső személyre szabott kiszolgálása, önéletrajz elkészítése, tárolása, az álláskereső értesítése. Az adatokat az Érintett abból a célból adja meg, hogy vele az Adatkezelő munkaviszonyt létesítsen.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot arra, hogy a Toborzó portálon megadott valamennyi adatot felhasználja abból a célból, hogy az Érintett alkalmazásáról, ennek lehetőségeiről döntést hozzon, az Érintett alkalmasságát megvizsgálja, az Érintettel a kapcsolatot felvegye.

A Toborzó portálon megadott adatokat az Adatkezelő kutatási és reklámozási célra nem használja fel.

Kezelt adatok köre: Érintett neve, születési dátuma, e-mail címe, telefonszáma, postai címe, önéletrajza, fényképe, motivációs levele, iskolai végzettséget igazoló dokumentum.

Adatkezelés jogalapja: minden esetben az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés ideje: főszabály szerint a hozzájárulás visszavonása az Érintett részéről.

A Toborzó portálon megadott adatokat az Adatkezelő az utolsó belépéstől számított 12 hónapig kezeli, a meg nem erősített regisztrációs kérelmek esetében az adatkezelés időtartama 30 nap.

Az Érintett jogosult az önéletrajza törlésére, továbbá a Toborzó portálon végzett regisztráció törlése is biztosított az Adatkezelő részéről.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Érintett neve, e-mail címe, telefonszáma, postai címe, önéletrajza, motivációs levele, iskolai végzettséget igazoló dokumentum	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Az Adatkezelő lehetséges munkavállalóinak felkutatása, az álláskereső nyilvántartása, az álláskereső személyre szabott kiszolgálása, önéletrajz elkészítése, tárolása, az álláskereső értesítése érdekében Toborzó portált hozott létre.	Az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig/30napig/12 hónapig

9. Egyéb adatkezelések

9.1. Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése

Az Adatkezelő a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézése érdekében telefonos ügyfélszolgálatot tart fent, amely ügyintézési feladatokat is ellát. Az Adatkezelő minden esetben rögzíti az Érintett és az ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Mind a bejövő, mind pedig a kimenő hívások során az Adatkezelő tájékoztatja az Érintettet a beszélgetés rögzítéséről, megteremtve annak lehetőségét, hogy az Érintett eldönthesse, hozzájárul-e ahhoz, hogy az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetése rögzítésre kerüljön, vagy sem. Amennyiben az Érintett úgy dönt, hogy nem járul hozzá a telefonbeszélgetés rögzítéséhez, úgy az Adatkezelő kéri a hívás megszakítását, és e-mailben, postai úton, online vagy személyes ügyfélszolgálaton történő kapcsolatfelvételt biztosít.

A telefonbeszélgetés rögzítésének célja:

- az ügyfélszolgálati feladatok ellátása, az ügyek intézésében segítségnyújtás,
- panaszkezelés,
- kérelmek teljesítése,
- minőségbiztosítás,
- fogyasztói jogvita esetén a kérdéses felvétel felhasználása.

Adatkezelés jogalapja: az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont), majd az érdemi ügyintézés megkezdését követően a fogyasztóvédelemről szóló törvény Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség a jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont)(Fogytv. 17/B.§) az adatkezelésre.

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő a hangfelvételt a rögzítés időpontjától számított 5 (öt) évig megőrzi, ezt követően törli rendszeréből.

Hangfelvétel kiadása: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése értelmében az Adatkezelő az Érintettel folytatott telefonbeszélgetésről hangfelvételt készít, megőrzéséről és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Érintettet a telefonos ügyintézéskor tájékoztatja. Az Érintettel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért az Érintett számára az Adatkezelő biztosítja, hogy az Érintett által kért másolatot az Adatkezelő, az Érintett erre irányuló igényéről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen – ha a folyó évben az adott hívásra nézve azonos kérelmet még nem nyújtott be az Érintett az Adatkezelőhöz – biztosítja a Központi ügyfélszolgálati irodájában a hangfelvétel meghallgatását, valamint azt, hogy a hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolat készítését. Az Adatkezelő, amennyiben az Érintett kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton rendelkezésére bocsátja. Az Érintett ezeket a jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Az Adatkezelő a másolatot CD vagy DVD lemezre írva adja át az Érintett részére, az adatkezelési tájékoztatóval, valamint a felvétel kikérésének körülményeire vonatkozó jegyzőkönyv egy példányával.

A felvétel kiadására vonatkozó igényét az Érintett az Adatkezelő ügyfélszolgálati csatornáinak bármelyikén jelezheti, az azonosító szám megjelölésével.

Az Érintett csak azon hangfelvétel kiadását kérheti, amelyen egyértelműen ő folytat beszélgetést az ügyfélszolgálati munkatárssal.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Az ügyfélszolgálati folytatott telefonbeszélgetés	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont) -Jogszabályi kötelezettség, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont) (Fogytv. 17/B.§)	Az Adatkezelő rögzíti és az irányadó jogszabályokban – elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló törvényben – meghatározottak szerint kezeli az Érintett és az ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Az Érintett a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.	A hangfelvétel rögzítésétől számított 5 évig (Fogytv. 17/B.§ (3) bek.)

9.2. Személyes ügyfélszolgálati folytatott ügyintézés rögzítése

Az Adatkezelő ügyfélszolgálatain (központi irodájában, valamint további budapesti és agglomerációs fiókirodákban/ügyfélszolgálati pontokon) az ügyintézés pontos tartalmának rögzítése, a minőségbiztosítás, a minőség-ellenőrzés hatékonyságának növelése, valamint a visszaélés-megelőzés, a hangfelvétel fogyasztóvédelmi vagy más hatóság előtti vitarendezési eljárásban való felhasználása érdekében hangrögzítést alkalmazhat, amennyiben ahhoz az Érintett hozzájárult.

Kezelt adatok köre: az Érintett megfelelő azonosítása érdekében, az alábbi személyes adatok megadását kérhetők be: név, születési idő és hely, anyja neve, fogyasztási cím, készülékhely azonosító. A hangfelvétel további tartalma előre nem meghatározható, azt minden esetben az Érintett megkeresésének célja, témája határozza meg.

Adatkezelés jogalapja: az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő a hangfelvételeket a hangfelvétel készítésétől számított 5 évig, vagy az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig őrzi meg. Az Érintett hozzájárulását bármikor visszavonhatja, ez azonban nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Az ügyfélszolgálattal folytatott ügyintézés hangfelvétele	- Hozzájárulás (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	A hangrögzítés Társaságunk számára az ügyintézés pontos tartalmának rögzítése, minőségbiztosítás, a minőség-ellenőrzés hatékonyságának növelése, valamint a visszaélés-megelőzés céljából szükséges. A hangfelvételhez csak azok a munkavállalóink férhetnek hozzá, akik a hangfelvétel tárgyát képező ügyintézésben és az ügyfélkiszolgálás minőségbiztosításában, munkavállalók ellenőrzésében érintettek.	A hozzájárulás visszavonása vagy hangfelvétel készítésétől számított 5 év.

9.3. Marketing célú adatkezelés

Amennyiben az Érintett bármely vonatkozó felületen kifejezetten hozzájárul marketing tartalmú megkereséshez, úgy az Adatkezelő az igénylés során megadott személyes adatait felhasználja annak érdekében, hogy az Érintettnek az Adatkezelő szolgáltatásairól tájékoztató anyagot, akciót, ajánlatot juttasson el. Amennyiben az Érintett ehhez hozzájárul, az Adatkezelő az Érintett részére a közvetlen megkeresés módszerével reklámot küld, és ebből a célból megadott adatait felhasználja. A hozzájárulás e-mailben, telefonon, postai úton történő megkeresésre egyaránt vonatkozik.

Kezelt adatok köre: Érintett e-mail címe, telefonszáma, postai címe, a direct marketing célú megkereséshez adott hozzájárulása.

Adatkezelés jogalapja: minden esetben az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés ideje: főszabály szerint a hozzájárulás visszavonása az Érintett részéről.

A hírlevél esetében az Adatkezelő, mindaddig kezeli az Érintett hírlevél feliratkozása során megadott adatait, ameddig a az Érintett a hírlevélről le nem iratkozik a hírlevélben található link segítségével, vagy nem kéri a levételét a hírlevélre feliratkozók listájából e-mailben vagy postai úton. Leiratkozás

esetén az az Adatkezelő további hírleveleivel, ajánlataival nem keresi meg az Érintettet.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Érintett e-mail címe, telefonszáma, postai címe	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Az Érintett hozzájárulása esetén az Adatkezelő víziközmű-szolgáltatásaival összefüggő szolgáltatásairól tájékoztató anyagot, akciót, ajánlatot, tájékoztatást juttat el az Érintett részére.	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig

9.4. Piac - és közvéleménykutatás célú adatkezelés

Amennyiben az Érintett bármely vonatkozó felületen kifejezetten hozzájárul közvélemény- és piac-kutatás tartalmú megkereséshez, úgy az Adatkezelő az Érintett által megadott adatainak (név, e-mail cím, telefonszám, levelezési cím) felhasználásával anonim, személyes adatot nem tartalmazó kutatási minta összeállítása céljából megkeresheti az Érintettet. Az előzőekben meghatározott célokból felhasznált adatokat az Adatkezelő személyazonosításra alkalmatlan módon statisztikai célra használja fel.

Az Adatkezelőt a felügyeleti hatósága (Magyar Enegetikai és Közmű-szabályozási Hivatal) határozatban kötelezheti rendszeres időközönként független közvélemény-kutató szervezet megbízására az elégedettségi szint felmérése érdekében, ilyen esetben nem jelen Tájékoztató, hanem a Hatóság Adatkezelési tájékoztatója lesz az irányadó.

Kezelt adatok köre: Érintett e-mail címe, telefonszáma, postai címe, közvélemény- és piac-kutatás célú megkereséshez adott hozzájárulása, piackutatási, kapcsolattartási lista.

Adatkezelés jogalapja: minden esetben az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés ideje: a hozzájárulás visszavonása az Érintett részéről.

Az Érintett bármikor, korlátozás és indokolás nélkül visszavonhatja a személyes adatainak e célból történő kezeléséhez adott hozzájárulását. A személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása esetén az Adatkezelő piac - és közvéleménykutatás céljából a továbbiakban nem keresi fel az Érintettet a megadott elérhetőségi adatain keresztül.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Piackutatási, kapcsolattartási lista, statisztikai lista összeállítása céljából	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény 3.§, 17.§-a, megteremti a jogszabályi lehetőséget az Adatkezelő számára az Érintett hozzájárulása esetén, hogy közvélemény- és piac-kutatás céljából piackutatási, kapcsolattartási listát állítson elő az Érintett anonimizált személyes adatai alapján.	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig

9.5. Rendkívüli események – Káresemények

Az Adatkezelőnek, mint károsultnak (Pl.: üzemeltetett, bérelt és saját vagyonban harmadik fél által okozott károk, mérővel, tűzcsappal kapcsolatos károk) és az Adatkezelő, mint károkozó (Pl.: üzemszüneti károk) által okozott rongálások megtérítési folyamata során szükségszerűen kezel a kárügyintézés céljából nem csupán vele szerződéses jogviszonyban álló Érintetttről, hanem harmadik személyekről (Pl.: károkozó, tanú, szakértő, intézkedő hatósági személy) is személyes adatokat.

Kezelt adatok köre: Érintett neve, anyja neve, postai címe, bankszámlaszáma, biztosítójának megnevezése, kötvényszáma, intézkedő hatósági személy neve, jelvényt száma, telefonszáma, számla, károkozó nyilatkozat, kárjegyzőkönyv, kárakta, esetlegesen szakértői vélemény.

Adatkezelés jogalapja: az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont), illetve Adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdeke (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés f) pont).

Adatkezelés ideje: a kárügyintézés dokumentumai tekintetében 5 év, a kibocsátott számlák, tranzakciós igazolások tekintetében 8 év.

Adattovábbítás: a kárügyintézés során keletkezett dokumentációk szükségszerűen megküldésre kerülnek az illetékes biztosítók és biztosítási alkuszok részére a kárigény elbírálása érdekében. Amennyiben az ügy bonyolultsága indokoltá teszi, szakértő, hivatalos szerv is bevonásra kerülhet.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Érintett neve, anyja neve, postai címe, bankszámlaszáma, biztosítójának megnevezése, kötvényszáma, tanú neve, címe, intézkedő hatósági személy neve, jelvényt száma, telefonszáma, számla, károkozó nyilatkozat, kárjegyzőkönyv, kárakta, esetlegesen szakértői vélemény	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont) -Adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdeke, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés f) pont)	Az Adatkezelő, mint károsult, vagy mint károkozó szükségszerűen kezel kárügyintézés céljából harmadik személyekre vonatkozó személyes adatokat.	- általános elévülési idő szerinti 5 évig (A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény 6:22.§) - a számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§)

9.6. Vagyonvédelem

9.6.1. Kamerarendszer

Az Adatkezelő közfeladatot ellátó szervnek minősül, és jogszabályi kötelezettségének megfelelően telephelyein, központi irodaépületében, ügyfélszolgálatán elektronikus megfigyelő-, és rögzítő rendszert (továbbiakban: kamerarendszer) üzemeltet a vagyonvédelem, kritikus infrastruktúra védelme, jogsértések megelőzése, észlelése, azok bizonyítása, jogsértők tetten érése, illetve az emberi élet és testi épség védelme céljából. A kamerarendszer hangot nem rögzít. Az Adatkezelő tájékoztatási kötelezettségének az egyes kamerák elhelyezését jelölő figyelemfelhívó piktogrammal tesz eleget.

Kezelt adatok köre: Érintettek képfelvételeken látszódó képmása.

Adatkezelés jogalapja: az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtásához szükséges (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés e) pont).

Adatkezelési idő:

- az ivóvíz – vagy szennyvízszolgáltatáshoz közvetlenül nem kapcsolódó kamerafelvételek megőrzési ideje 3 nap,
- a víziközmű szolgáltatáshoz kapcsolódó, de nem technológia tereket, területeket érintő felvételek - ide értve az ügyfélszolgálat területét érintő, és a közlekedési útvonalakat rögzítő felvételeket is – a megőrzési idő 30 nap,
- a fegyveres biztonsági őrség járőr vonalába eső technológiai tereket, területeket érintő felvételek megőrzési ideje 60 nap.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Érintettek képfelvételeken látszódó képmása	-Közérdekű feladat végrehajtása, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés e) pont)	Az Adatkezelő vagyonvédelem, kritikus infrastruktúra védelme, az emberi élet és testi épség védelme, jogsértések megelőzése, észlelése, azok bizonyítása, jogsértők tetten érése céljából kezeli az Érintettek képfelvételeken látszódó képmását.	3 nap/30 nap/60nap

9.6.2. Beléptető rendszer

Az Adatkezelő telephelyein vagyonvédelmi célú beléptető rendszert üzemeltet. A nem ügyfélszolgálattal kapcsolatos ügyekben felkereső vendégek kizárólag a portaszolgálat által kiadott vendégkártyával léphetnek be az Adatkezelő területére. A vendégkártya egyszeri belépésre jogosítja fel annak igénylőjét. Az Adatkezelő a vele rendszeres üzleti kapcsolatban álló partnerek részére - egyedi igénylés alapján - rendszeres belépésre feljogosító partnerkártyát biztosít.

Kezelt adatok köre: Érintett neve, lakcíme, személyazonosító okmány száma, telefonszáma (partnerkártya esetén).

Adatkezelés jogalapja: az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtásához szükséges (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés e) pont). A partnerkártya esetében az Érintett telefonszámát az Adatkezelő hozzájárulás (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont) alapján kezeli.

Adatkezelési idő: A vendégkártya portán történő leadását követően az érvényességét elveszíti, és 24 órán belül törlésre kerülnek az adatok a beléptető rendszerből. A partnerkártyához tartozó adatok a partnerkártyák portán történő leadását, vagy visszavonását követő 6 hónapot követően kerülnek törlésre a beléptető rendszerből.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Érintettek neve, lakcíme, személyazonosító okmány száma	-Közérdekű feladat végrehajtása, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés e) pont)	Az Adatkezelő vagyonvédelem, kritikus infrastruktúra védelme céljából kezeli az Érintettek adatait.	24 óráig/6 hónapig
Érintett telefonszáma partnerkártya esetén	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Az Adatkezelő kapcsolattartás érdekében kezeli a az Érintett telefonszámát.	Az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig/6 hónapig

9.6.3. Védterületi belépési engedély

Belépési engedély kiadásának célja, a védőterületek egyes meghatározott részein történő tartózkodás biztosítása az Érintett részére. A belépési engedély kizárólag az igénylőlapon megadott, érvényes személyazonosító okmánnal együtt érvényes. Az Adatkezelő védőterületeire belépési engedélyt igényelhetnek azon, 14 éven felüli magánszemélyek, akik a területen magán vagy turisztikai célból tartózkodni, áthaladni kívánnak. A belépési engedély érvényes a Csepel-sziget, a Balpart, valamint a Szentendrei sziget védőterületeire. Az engedély nem érvényes a Szentendrei sziget déli, lezárt területére, valamint az üzemi területekre.

Kezelt adatok köre: Érintett neve, e-mail címe, személyazonosító okmány száma, aláírás.

Adatkezelés jogalapja: az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés c) pont).

Adatkezelési idő: Az adatkezelésre az engedély igénylésének évében kerül sor.

Ha az adott engedély lejár, és annak meghosszabbításra nem kerül sor, úgy az Adatkezelő az engedély érvényességi idejének lejártától számított 6 hónap elteltével törli az adatokat rendszeréből. Ha az Érintett az adatainak törlését a 6 hónap lejártát megelőzően kérelmezi, úgy az Adatkezelő haladéktalanul intézkedik azok törléséről. Törlés esetén az engedély visszavonásra kerül, annak használtára a továbbiakban nincs lehetőség.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Védterületi belépő igénylése során keletkezett adatok	-Jogszabályi kötelezettség, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont) (Fbótv.9/B.§)	Az Adatkezelő kezeli az Igénylő következő adatait: neve, személyi igazolvány száma, állandó lakcíme, postai címe.	A formanyomtatvány beérkezésétől számított 18 hónapig.

9.7. Védendő felhasználók (fogyatékkal élő személyek, szociálisan rászoruló személyek)

Az Adatkezelő a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy az Érintett a fogyatékkal élő személyek, és vagy a szociálisan rászoruló kedvezményére jogosult. A nyilvántartásba történő felvételt az Érintettnek kell kezdeményeznie, és a kérelemhez csatolnia szükséges a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló (58/2013. (II.27.). Kormányrendeletben meghatározott) iratokat. A nyilvántartásba felvett Érintettnek minden év március 31. napjáig köteles igazolnia, hogy védettsége továbbra is fennáll, kivéve, ha az Érintett által csatolt szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában nem várható jelentős változás. Amennyiben az Érintett már nem jogosult a kedvezményre, vagy annak évenkénti igazolását elmulasztja, a rá vonatkozó személyes adatok törlésre kerülnek a nyilvántartásból. Az Adatkezelő a nyilvántartásból való törlésről 8 napon belül értesíti az Érintettet.

Kezelt adatok köre: Érintett, és vagy vele egy háztartásban élő neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, jegyzői vagy védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv igazoló iratai.

Adatkezelés jogalapja: az Adatkezelő jogszabályi kötelezettsége (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont).

Adatkezelés ideje: a nyilvántartásból való törlést követő 5 évig kezeli.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Védendő felhasználói státuszt bizonyító okiratok	- Jogsabályi kötelezettség, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont) (Vksztv. 61/A.§)	Az Adatkezelő a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy az érintett a kedvezmények melyik körére jogosult. A nyilvántartásba történő felvételt az érintettnek kell kezdeményeznie, és a kérelemhez csatolnia szükséges a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló (Kormányrendeletben meghatározott) iratokat.	A nyilvántartásból törölt adatokat a törléstől számított 5 évig (a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61/A.§(7) bek.)

10. Adattovábbítás, adatfeldolgozók által végzett tevékenységek

10.1. Adattovábbítás

Adatok továbbítására csak az Érintett hozzájárulása, vagy szerződés teljesítése, vagy jogszabály felhatalmazása, vagy ahhoz az Adatkezelő vagy az adattovábbítással érintett harmadik személynek jogos érdeke alapján kerülhet sor.

Az Adatkezelő már a szerződéskötéskor, az adatfelvételnél, illetve az adattovábbítás előtt (amennyiben ez lehetséges, szükséges és ésszerű) tájékoztatja az Érintettet az adattovábbítás tényéről, valamint az adattovábbítás jogalapjáról, céljáról, az esetlegesen alkalmazott korlátozásokról, az Érintettet megillető jogokról.

Az Adatkezelő rendszeres adatszolgáltatást a jogszabályban meghatározott szervezeteknek végez, a jogszabályban meghatározott időszakonként és tartalommal.

A jogszabályon alapuló, eseti adatszolgáltatások esetén (pl.: nyomozó hatósági, ügyészségi, bírósági, nemzetbiztonsági szolgálati, jegyzői, adóhatósági megkeresés) minden esetben meggyőződik az adatkezelés jogalapjáról, kétség esetén jogi szakértő közreműködését kéri.

Az adatkérés jogszerűségért minden esetben az eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős, az Adatkezelőnek korlátozott lehetősége és felelőssége van. A hatósági adatszolgáltatások teljesítéséből származó esetleges érintetti károkkal kapcsolatos felelősségét az Adatkezelő kizárja. Személyes adatot csak abban az esetben továbbít, ha annak jogalapja egyértelmű, célja, és az adattovábbítás címzettjének a személye pontosan meghatározott. Az adattovábbítást minden esetben dokumentálja, oly módon, hogy annak menete és jogszerűsége bizonyítható legyen.

A fentiekén túlmenően személyes adatot csak abban az esetben továbbít az Adatkezelő, ha ahhoz az Érintett egyértelműen hozzájárult. Az Érintettek hozzájárulásához kötött adattovábbítás esetén az Érintett a nyilatkozatát az adattovábbítás címzettje és célja ismeretében adja meg.

Az Adatkezelő az adattovábbításokat naplózza annak érdekében, hogy megállapítható legyen az, hogy a személyes adatokat kinek, milyen jogalappal és célból továbbítja. Az elektronikus naplóban rögzített adatok kizárólag az adatkezelés jogszerűségének ellenőrzése, az adatbiztonsági követelmények érvényesítése, továbbá büntetőeljárás lefolytatása céljából ismerhetők meg és használhatók fel. A fenti tilalmak és korlátozások az ügyfélkapcsolat megszűnése esetén is irányadók. Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot arra, hogy a kintlévőségeit engedményezés útján harmadik személyre átruházza, a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Az engedményezés révén megváltozik a jogosult személye, egyúttal az Adatkezelő az engedményezett követeléssel kapcsolatos adatokat átadja az új jogosult pozíciójában lévő személynek.

Az alábbi táblázat foglalja össze az Adatkezelő általi rendszeres adattovábbításainak címzettjeit, a hozzájuk kapcsolódó adattovábbítási jogalapokkal és érintetti köreivel:

[A Fővárosi Vízművek Zrt. által végzett rendszeres adattovábbítások >>](#)

10.2. Adatfeldolgozás

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy tevékenysége során adatfeldolgozót vegyen igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján. Állandó jellegű adatfeldolgozásra elsősorban az ügyfélkapcsolattal, a szolgáltatások nyújtásával összefüggő adminisztráció ellátása, valamint az informatikai rendszer fenntartása érdekében kerülhet sor. Adatfeldolgozó igénybe vételére kizárólag írásbeli szerződés alapján kerülhet sor. Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a vonatkozó jogszabályok keretei között az Adatkezelő határozza meg. Az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért az Adatkezelő felel.

Az Adatkezelő garanciákat nyújtó szerződési feltételek kialakításával és megfelelő szervezeti, technikai intézkedésekkel biztosítja, hogy az adatfeldolgozó tevékenysége során az érintettek jogai ne sérülhessenek, és az adatfeldolgozó személyes adatokat csak akkor ismerhessen meg, ha a feladata ellátásához elengedhetetlenül szükséges.

Amennyiben erre az Adatkezelőnek lehetősége van, úgy már az adatok felvételekor tájékoztatja a az Érintetteket az igénybe vett Adatfeldolgozóról, az általuk ellátott, illetve ellátható tevékenységeikről. Az Adatkezelő kérésre, a vonatkozó tájékoztatóban foglaltakon túl is, az Érintetteket tájékoztatja az adatfeldolgozó személyéről, valamint adatfeldolgozási tevékenységének részleteiről, így különösen az elvégzett műveletekről, valamint az adatfeldolgozónak adott utasításokról.

Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók köre folyamatosan változik.

Az Adatfeldolgozó hosszú távú adatfeldolgozási megbízás keretében adatfeldolgozóként igénybe veszi az alábbi vállalkozásokat, személyeket:

[A Fővárosi Vízművek Zrt. részére adatfeldolgozási tevékenységet végző vállalkozások listája >>](#)

11. Jogok, és jogorvoslatok

	Jogok	Magyarázat
1.	Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy az Adatkezelő által tárolt személyes adatait és a kezelésükkel kapcsolatos információkat megismerhesse, ellenőrizze, továbbá jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. (pl.: mi az adatkezelés célja, jogalapja, mikor törli az adatokat)</p> <p>Amennyiben az Érintett a tájékoztatását követően, az Adatkezelő adatkezelésével, vagy a kezelt adatok helyességével nem ért egyet, úgy kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, kiegészítését, törlését, kezelésének korlátozását, tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, illetve további jogorvoslati lehetőségekkel élhet.</p>
2.	Személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy megkeresse az Adatkezelőt a pontatlan adatok indokolatlan késedelem nélküli helyesbítése érdekében. (pl.: névváltozás történt, új telefonszám megadása)</p>
3.	Adatkezelés korlátozáshoz való jog	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől adatai kezelésének korlátozását, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát, - az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását, - az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, - az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen: ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben.

4.	Törléshez (elfeledtetéshez) való jog	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személy adatok indokolatlan késedelem nélküli törlését, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő gyűjtötte vagy más módon kezelte - Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja, - az Érintett saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre, - az Érintett tiltakozik a rá vonatkozó személyes adatok közvetlen üzletszerzés célból történő adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik, - a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli; - a személyes adatok gyűjtésére közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor. <p>Az Érintett a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges</p> <ul style="list-style-type: none"> - véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; - népegészségügy területét érintő közérdek alapján; - a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog gyakorlása lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy - <i>jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.</i>
5.	Adathordozhatósághoz való jog	<p>Az Érintettnek jog van ahhoz, hogy megszerezhesse, a továbbiakban felhasználhassa az Adatkezelő rendszerében megtalálható, az Érintett által átadott „saját” adatait, saját céljaira. Minden esetben az Érintett által átadott adatokra korlátozódik a jogosultság, egyéb adatok hordozhatóságára (pl.: statisztikák) nincs lehetőség.</p>
6.	Tiltakozás személyes adatok kezelése ellen	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen (pl.: profilozás, közvetlen üzletszerzés).</p>

Az Adatkezelőnek kizárólag e-mailben vagy postai úton benyújtott írásbeli kérelmet áll módjában teljesíteni. Az Adatkezelő indokolatlan késelem nélkül, bármely kérelem beérkezésétől számított **30 napon belül** tájékoztatja az Érintettet a hozott intézkedésekről. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást az Adatkezelő elektronikus úton adja meg, kivéve, ha azt az Érintett másként kéri.

Amennyiben az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó (különösen az ismétlődő jellegre figyelemmel) az Adatkezelő a kérelem teljesítéséért ésszerű mértékű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja az intézkedést. Ennek bizonyítása az Adatkezelőt terheli. Amennyiben az Adatkezelő részéről kétség merül fel a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, a kérelmező személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Az Érintett az adatvédelemmel összefüggő általános kérdéseivel közvetlenül az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez is fordulhat: **Gróf Károly** telefonszám: 06 1 465 2400; e-mail: adatvedelem@vizmuvek.hu; Levelezési cím: Fővárosi Vízművek Zrt. 1397 Budapest, Pf. 512.

Az Érintett személyes adatainak az Adatkezelő általi kezelésének jogszerűsége kapcsán a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (rövidítve: NAIH; székhelye: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1534 Budapest, Pf.: 843, honlap: www.naih.hu, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a lakóhelye szerinti **törvényszék**hez fordulhat („**jogorvoslathoz való jog**”).

Az Érintett halálát követő öt éven belül az elhaltat életében megillető (lásd. fentebb) jogokat az Érintett által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, az Adatkezelőnél tett nyilatkozattal meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni. Amennyiben Érintett nem tett ilyen jognyilatkozatot, úgy a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója ennek hiányában is jogosult az elhaltat életében megillető jogokat érvényesíteni az Érintett halálát követő öt éven belül. Az Érintett jogait érvényesítő személy az Érintett halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal, vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát - és közeli hozzátartozói minőségét - közokirattal igazolhatja.

Az Adatkezelő az Érintett adatainak jogellenes kezelésével, személyiségi jogainak megsértésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megsértésével az Érintettnek okozott kárt köteles megtéríteni. Az Érintett a személyiségi jogainak megsértése esetén a Polgári törvénykönyv rendelkezései szerint sérelemdíjat követelhet. A személyes adatok tekintetében fennálló, Érintett általi változás-bejelentési kötelezettség teljesítésének elmulasztásából eredő kárért az Adatkezelő nem vállal felelősséget, azért egyedül az Érintett köteles helytállni.

12. Adatbiztonság, a személyes adatok tárolása, megőrzése

Az Adatkezelő minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz az adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről, a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés megakadályozásáról.

Az Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez olyan informatikai eszközöket választ ki és üzemeltet, amelyek garantálják, hogy a kezelt adat csak az arra feljogosítottak számára legyen hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adat hitelessége biztosított (adatkezelés hitelessége), a változatlansága igazolható (adatintegritás), illetve jogosulatlan hozzáférések ellen védett (adat bizalmassága) legyen. Az Adatkezelő által a személyes adatok kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során igénybe vett valamennyi informatikai rendszer kizárólag az adatkezelésre jogosult munkavállalók számára férhetőek hozzá, ezáltal az adatok sérthetlensége biztosított

Az Adatkezelő által a személyes adatok kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során igénybe vett valamennyi informatikai rendszer kizárólag az adatkezelésre jogosult munkavállalók számára férhetőek hozzá, ezáltal az adatok sérthetlensége biztosított.

Az Adatkezelő belső ügyviteli rendszerében történő tömeges méretű adatfeldolgozási feladatok során olyan robotizált, új innovatív adatfeldolgozási technológiát is igénybe vesz, amely alkalmas élő humán erőforrás kiváltásra, és egyúttal legalább részben automatizált adatfeldolgozást eredményez. Az Adatkezelő által alkalmazott robotizált adatfeldolgozásoknak nem célja az Érintettekre vonatkozó profilalkotás.

Az Adatkezelő egyedi szerződés alapján szolgáltatási területén társasházi távleolvasási mérőleolvasó rendszerekben leolvasott meleg- és hideg vízmérő adatokat fogadhat, és az Érintett rendszerében leolvasott mérési adatokat automatizált adatfeldolgozás eredményeként továbbíthatja számlázás céljából a Díjbeszedő Holding Zrt. részére, illetve a melegvízes mellékvízmérő mérőadatokat a Budapesti Táv hőszolgáltató Zrt. részére.

A robotizált technológiák alkalmazását, illetve a távleolvasási mérőleolvasási rendszer üzemeltetését megelőzően elvégzett adatvédelmi hatásvizsgálat eredményétől függően dönt azok alkalmazhatóságáról.

Az Adatkezelő az adatok biztonságáról megfelelő szervezési intézkedésekkel is gondoskodik.

Az Adatkezelő adatvédelmi incidens bekövetkezése esetén – kivéve, ha nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve - indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 72 órán belül tájékoztatja az Érintettet, és a felügyeleti hatóságot az adatvédelmi incidensről. Az Adatkezelő az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, a felügyeleti hatóság tájékoztatása, valamint az Érintett tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az incidenssel érintett személyes adatok körét, az érintettek körét és számát, az incidens időpontját, körülményeit, hatásait, az elhárítására megtett intézkedéseket.

Az Adatkezelő, mint közfeladatot ellátó gazdasági társaság a levéltári anyag védelmére vonatkozó szabályozás hatálya alá tartozik. A köziratokról, közlevéltárakról, és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény alapján az Adatkezelőnél keletkezett iratok köziratok, melyek megőrzésére a hivatkozott törvény, a törvény alapján kiadott iratkezelési szabályok, valamint irattári terv vonatkozik.

Az Adatkezelő a levéltári anyagot a vonatkozó szabályok alapján akkor is nyilvántartja, ha egyébként a dokumentumokban lévő személyes adatok kezelésének célja megszűnt. Ebben az esetben az adatkezelés jogalapja a levéltári anyagra vonatkozó törvényi szabályozás.

Az Adatkezelő a levéltári anyag őrzésére vonatkozó szabályozásról az Érintetteknek kérésre részletes tájékoztatást ad.

13. Társaság tevékenységére vonatkozó legfontosabb jogszabályok

- A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete szerint (általános adatvédelmi rendelet)

- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 2011. évi CXII. törvény információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentés végrehajtásáról
- 2013. évi XXII. törvény a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról
- 2016. évi IX. törvény a behajtási költségátalányról
- 72/1996. (V. 22.) Kormányrendelet a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról
- 78/1997. (XII. 30.) IKIM rendelet a mérésügyi igazgatási szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjak megállapításáról
- 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 123/1997. (VII. 18.) Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízilétesítmények védelméről
- 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról
- 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 28/2004. (XII. 25.) KVVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól
- 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- Budakeszi Város Önkormányzata Képviselő-testületének 21/2015.(VIII.05.) önkormányzati rendelete a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatásról
- Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének 10/2015. (V.28.) önkormányzati rendelete A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatásról.
- Tököl Város Önkormányzat Képviselő-testületének 8/2015.(V.29.) számú rendelete a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatásról

- Pócsmegyer Község Önkormányzata Képviselő-testületének 11/2016. (IX.6.) számú rendelete a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatásról
- Szigetmonostor Község Önkormányzata Képviselő-testületének 15/2016. (VII.22) számú rendelete a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatásról szóló 12/2016. (VII.04.) rendelet módosításáról
- 27/2005. (XII.6.) KvVM rendelet a használt és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról

14. Egyéb rendelkezések

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Érintettek Weblapon keresztül történő előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítsa.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató 2020. február 14. napjától érvényes.

Fővárosi Vízművek Zrt.