



# Szabályzat

A Fővárosi Vízművek Zrt. adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata

2014. október 15.

## Tartalom

<b>1</b>	<b>Az utasítás célja</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Alkalmazási terület</b> .....	<b>4</b>
2.1	Kapcsolódó dokumentumok .....	4
2.2	Tárgyi hatály .....	4
2.3	Időbeli hatály .....	4
2.4	Személyi hatály .....	4
<b>3</b>	<b>Fogalmak</b> .....	<b>4</b>
3.1	Érintett .....	4
3.2	Személyes adat .....	5
3.3	Különleges adat .....	5
3.4	Közérdekű adat .....	5
3.5	Közérdekből nyilvános adat .....	5
3.6	Hozzájárulás .....	5
3.7	Tiltakozás .....	5
3.8	Adatkezelő .....	5
3.9	Adatkezelés .....	5
3.10	Adattovábbítás .....	5
3.11	Nyilvánosságra hozatal .....	5
3.12	Adattörlés .....	6
3.13	Adatmegjelölés .....	6
3.14	Adatzárolás .....	6
3.15	Adatmegsemmisítés .....	6
3.16	Adatfeldolgozás .....	6
3.17	Adatfeldolgozó .....	6
3.18	Adatállomány .....	6
3.19	Harmadik személy .....	6
3.20	Fogyasztó .....	6
<b>4</b>	<b>Az Adatkezelő személye és szolgáltatása</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Az adatkezelés elvei</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Az adatkezelés célja</b> .....	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Az adatkezelés jogalapja</b> .....	<b>7</b>
7.1	Az érintett hozzájárulása .....	7
7.2	Jogszabály rendelkezése .....	7
7.3	Egyéb jogalapok .....	7
<b>8</b>	<b>Az adatok köre és kezelése</b> .....	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Közvetlen üzletszerzési és kutatási célú adatkezelés</b> .....	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Adatállományok kezelése</b> .....	<b>9</b>

<b>11</b>	<b>A levéltári anyag kezelése.....</b>	<b>10</b>
<b>12</b>	<b>Adatbiztonság .....</b>	<b>10</b>
12.1	Informatikai nyilvántartások védelme .....	10
12.2	Papíralapú nyilvántartások védelme .....	10
12.3	Az adatbiztonság szabályozása .....	10
<b>13</b>	<b>Adattovábbítás .....</b>	<b>11</b>
13.1	Az adattovábbítás általános szabályai .....	11
13.2	Rendszeres adattovábbítások.....	11
<b>14</b>	<b>Adatfeldolgozó .....</b>	<b>11</b>
14.1	Az adatfeldolgozás általános szabályai .....	11
14.2	Egyes adatfeldolgozások .....	12
<b>15</b>	<b>Automatizált egyedi döntés .....</b>	<b>12</b>
<b>16</b>	<b>Adatok törlése és archiválása .....</b>	<b>12</b>
<b>17</b>	<b>Az adatkezelő honlapjához kapcsolódó adatkezelések.....</b>	<b>13</b>
<b>18</b>	<b>Érintettek jogai és érvényesítésük .....</b>	<b>13</b>
18.1	Tájékoztatáshoz való jog.....	13
18.2	Helyesbítéshez való jog .....	13
18.3	Törléshez és tiltakozáshoz való jog .....	13
18.4	Az érintett jogainak érvényesítése .....	14
<b>19</b>	<b>Belső adatvédelmi felelős és adatvédelmi nyilvántartás.....</b>	<b>14</b>
19.1	Belső adatvédelmi felelős .....	14
19.2	Belső adatvédelmi nyilvántartás.....	14
<b>20</b>	<b>Szabályzat végrehajtása az Adatkezelő szervezetén belül.....</b>	<b>15</b>

## 1 Az utasítás célja

Jelen Szabályzat célja annak biztosítása, hogy Fővárosi Vízművek Zrt. (a továbbiakban: Adatkezelő, vagy Társaság) megfeleljen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) 24. § (3) bekezdésének. A hivatkozott rendelkezés szerint a közüzemi szolgáltató köteles az Infotv. végrehajtása érdekében Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot készíteni.

Mivel az Adatkezelő közüzemi szolgáltatóként köteles Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elkészítésére, jelen Szabályzat csak a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelésekre vonatkozik.

## 2 Alkalmazási terület

### 2.1 Kapcsolódó dokumentumok

A Társaság közüzemi szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó szerződéses dokumentumai;

Az ügyfelek által használt nyomtatványok

Üzletszabályzat

A [www.vizmuvek.hu](http://www.vizmuvek.hu) honlap Felhasználási és adatkezelési nyilatkozata

Polgári Törvénykönyv (2013.. évi V.. törvény)

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, valamint a felhatalmazása alapján kiadott rendelet

58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

### 2.2 Tárgyi hatály

Jelen Szabályzat hatálya a Társaság mindazon adatkezeléseire kiterjed, amely:

1. a Társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyek adatait tartalmazza,
2. azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban álltak,
3. azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatba kívánnak lépni,
4. azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyekhez oly módon kapcsolódnak, hogy személyes adataik kezelése a Társaság szolgáltatásához szükséges.

### 2.3 Időbeli hatály

Jelen Szabályzat 2014. október 15-től további rendelkezésig hatályos.

### 2.4 Személyi hatály

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, azon személyekre, akik adatait a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tartalmazzák, továbbá azon személyekre, akik jogait vagy jogos érdekeit az adatkezelés érinti.

## 3 Fogalmak

Az alábbi fogalmak jelen Szabályzat alkalmazásában értendők.

### 3.1 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 közszolgáltatáshoz kapcsolódóan kezeli.

### 3.2 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.

### 3.3 Különleges adat

A faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat, az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat.

### 3.4 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, illetékeségre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésre, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

### 3.5 Közérdekből nyilvános adat

A közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli.

### 3.6 Hozzájárulás

Az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.

### 3.7 Tiltakozás

Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

### 3.8 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, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja. A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tekintetében Adatkezelő a Fővárosi Vízművek Zrt..

### 3.9 Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

### 3.10 Adattovábbítás

Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

### 3.11 Nyilvánosságra hozatal

Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

### 3.12 Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

### 3.13 Adatmegjelölés

Az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.

### 3.14 Adatzárolás

Az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.

### 3.15 Adatmegsemmisítés

Az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

### 3.16 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.

### 3.17 Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – adatok feldolgozását végzi.

### 3.18 Adatállomány

Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

### 3.19 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.

### 3.20 Fogasztó

Az a természetes személy, aki a Társasággal közüzemi szolgáltatásra szerződést köt.

## 4 Az Adatkezelő személye és szolgáltatása

Az Adatkezelő köztulajdonban álló gazdasági társaság, amely a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény továbbá víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó közműves ivóvízellátásra, szennyvízelvezetésre és kezelésre irányuló közüzemi szolgáltatást nyújt. Az Adatkezelő szolgáltatását szerződéses jogviszony keretein belül nyújtja.

Az Adatkezelő közfeladatot ellátó szerv.

## 5 Az adatkezelés elvei

Az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, az érintettekkel együttműködve köteles eljárni. Az Adatkezelő jogait és kötelezettségeit rendeltetésüknek megfelelően köteles gyakorolni, illetőleg teljesíteni.

A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

Az Adatkezelő az adatkezelés során biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészességét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

## 6 Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő személyes adatot kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében 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 jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések az alábbi célokat szolgálhatják:

1. Fogyasztóval való szerződés megkötése.
2. A fogyasztóval kötött szerződés alapján a szolgáltatás nyújtása, ennek érdekében a fogyasztási hely azonosítása, a fogyasztási hely vizsgálata, a szolgáltatásra alkalmassá tétele.
3. A szolgáltatásra való jogosultság meghatározása.
4. A fogyasztónak nyújtott szolgáltatás mérése, a szolgáltatás minőségének, mennyiségi követelményeinek biztosítása.
5. A szolgáltatás tárgyának mérése, a fogyasztás leolvasása.
6. Fizetési kötelezettség meghatározása, számlázás, kintlévőségek kezelése.
7. Fogyasztó panaszainak, bejelentéseinek, igényeinek kezelése, ezek nyilvántartása, kivizsgálása.
8. Jogviszonyból származó igények érvényesítése.
9. Közvetlen üzletszerzés, piac- és közvélemény-kutatás.

## 7 Az adatkezelés jogalapja

### 7.1 Az érintett hozzájárulása

Az Adatkezelő az érintett személyes adatait elsősorban az érintett hozzájárulása alapján kezeli. Az érintett a hozzájárulását megadhatja:

1. Szerződésben;
2. Nyomtatványon;
3. Külön nyilatkozaton.

Az érintett az Adatkezelővel kötött szerződésben hozzájárulást ad mindazon adatai kezeléséhez, amely adatok kezelése a szerződés végrehajtásához szükségesek. Amennyiben az adat kezelése nélkül a szerződés nem teljesíthető, a hozzájárulás hiányában a szerződés nem köthető meg. Az Adatkezelő a szerződés megkötésére irányuló nyomtatványon, az Általános Szerződési Feltételekben, továbbá az Üzletszabályzatban tájékoztatást ad a kezelendő adatok köréről, az adatkezelés időtartamáról, a felhasználás céljáról, az adatok továbbításáról, adatfeldolgozó igénybe vételéről.

A Szerződés aláírásával az érintett hozzájárul a szerződésben, az Általános Szerződési Feltételekben, továbbá az Üzletszabályzatban meghatározott adatkezelésekhez.

Amennyiben az adat kezelése a szerződés teljesítéséhez nem szükséges, az Adatkezelő az adatot csak akkor kezeli, ha azt az érintett önkéntesen megadja. A nyomtatványokon az érintett tájékoztatást kap arról, hogy mely adat kezelése szükséges.

Az érintett az adatai rögzítésére szolgáló nyomtatványok kitöltésével a nyomtatványon meghatározottak szerint hozzájárulás ad személyes adatai kezeléséhez. A nyomtatványon minden esetben szerepel, hogy az adatkezelés kötelező – vagyis valamely szolgáltatás igénybe vételének, jog gyakorlásának feltétele –, vagy az érintett hozzájárulásától függ.

Amennyiben az érintett külön nyilatkozaton adja hozzájárulását, az Adatkezelő a nyilatkozathoz kapcsolódóan az érintett számára teljes körű tájékoztatást nyújt az adatok kezeléséről.

### 7.2 Jogszabály rendelkezése

Amennyiben a személyes adat kezelését jogszabály rendeli el, az adatkezelés kötelező. Erről az Adatkezelő az érintettet tájékoztatja. Amennyiben a jogszabály érvényes és hatályos, az Adatkezelő azt köteles végrehajtani, nem vizsgálhatja a jogszabály célszerűségét, szakszerűségét, alkotmányosságát.

### 7.3 Egyéb jogalapok

Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen, vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával

arányban áll. Az Adatkezelő tájékoztatja az érintettet, ha személyes adatainak kezelésére ezen jogalapról kerül sor.

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti. Az Adatkezelő tájékoztatja az érintettet, ha személyes adatainak kezelésére ezen jogalapról kerül sor.

Az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az érintett hozzájárulását vélelmezni kell.

## 8 Az adatok köre és kezelése

**Fogyasztó természetes személyazonosító adatai.** Ezen adatok kezelésének célja a fogyasztó egyértelmű azonosítása és a kapcsolattartás. Az Adatkezelő kezeli a fogyasztó és egyéb szerződő felek, továbbá a szolgáltatással érintett egyéb személyek következő adatait: érintett neve, címe, anyja neve, születési helye és ideje. Amennyiben a fogyasztó adatai megváltoznak, és a fogyasztó ezt nem jelenti be, az Adatkezelő az irányadó jogszabályokban foglaltak szerint a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásból kéri az érintett adatainak szolgáltatását.

Az adatkezelés jogalapja az érintett – elsősorban szerződésben megadott - hozzájárulása, jogszabály rendelkezése.

**Fogyasztó kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámai.** Amennyiben az érintett megadja, az Adatkezelő kezeli a kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámait. Az érintett a telefonszámot 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.

**Fogyasztóváltozás igazolásához szükséges adatok.** 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 másolatról törölnetni azokat az adatokat, amelyek a fogyasztó személyében bekövetkezett változás igazolásához nem szükségesek.

**Okmányok másolata és adatai.** Az adatkezelő az egyes adatokat igazoló okmányokról az adathelyesség megállapítása érdekében készít másolatot, az érintett hozzájárulása alapján.

**Fogyasztási hely és mérőeszközök adatai.** Az Adatkezelő kezeli a fogyasztási helyre és a mérőeszközökre vonatkozó technikai, műszaki adatokat, így különösen a tulajdoni lapban, helyszínrajzban, tervekben szereplő adatokat.

**Fogyasztón kívüli természetes személyek adatai.** Elsősorban a fogyasztási hely tulajdonosa adatainak kezelésére kerülhet sor. Amennyiben a szerződéskötés és a szolgáltatásnyújtás nem lehetséges a tényleges tulajdonos adatainak megadása nélkül, a tulajdonos személyes adatait az Adatkezelő kezeli.

**Érintett fogyasztására, a szolgáltatás nyújtására és igénybe vételére vonatkozó adatok.** 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.

**Érintett által fizetendő és fizetett díjakra, költségekre vonatkozó adatok, kintlévőségek adatai.** Az Adatkezelő kezeli mindazon adatokat, amelyek az érintett fizetési kötelezettségével kapcsolatosak, és amelyekből az érintett fizetési kötelezettségének teljesítése, vagy ennek elmaradása megállapítható.

**Az ügyfélszolgálatnál történő kapcsolatfelvétel során keletkezett adatok.** Ebbe a körbe tartozik mindazon adat, amely az ügyfélszolgálatnál a fogyasztó és az ügyfélszolgálat közötti kapcsolat során keletkezik. Az adatok kezelése ebben az esetben az érintett által indított eljáráshoz, továbbá a szerződéshez, a szerződés teljesítéséhez szorosan kapcsolódik.

**Az ügyfélszolgálatnál folytatott telefonbeszélgetés:** 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.



**Egyéb szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok.** Amennyiben az érintett az Adatkezelőtől a közüzemi szolgáltatáson kívül egyéb szolgáltatást vesz igénybe, újabb szerződéses jogviszony jön létre. Ebben az esetben az adatok kezelése a szerződés alapján történik.

## 9 Közvetlen üzletszerzési és kutatási célú adatkezelés

Az Adatkezelő az érintettek személyes adatait, az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján, felhasználhatja az alábbi célokra:

- A közvetlen megkeresés módszerével reklám küldése levélben, elektronikus levélben, vagy telefonon (ide értve a telefaxot és az SMS-t is);
- Megkeresés piackutatás, közvélemény-kutatás céljából;
- Megkeresés ügyfélelégedettség-mérés, szolgáltatásfejlesztés céljából.

Az adatok jelen pont szerinti felhasználásának feltétele, hogy az érintett ahhoz hozzájáruljon. A hozzájárulás minden esetben önkéntes, azt az adatkezelő nem támasztja szerződés megkötésének feltételül. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy egyes nyereséjétekek, promóciókon csak olyan személyek vehessenek részt, akik hozzájárultak az adataik jelen pont szerinti kezeléséhez.

Az érintett a jelen pont szerinti adatkezelésekhez adott hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja.

Az Adatkezelő minden megkeresés során tájékoztatást ad arról, hogy az érintett a hozzájárulását visszavonhatja.

## 10 Adatállományok kezelése

Az Adatkezelő biztosítja, hogy a nyilvántartás módja és adattartalma a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfeleljen. A jogszabályon alapuló adatkezelések kötelezőek, azokról az érintettek tájékoztatást kérhetnek. Az Adatkezelő gondoskodik az eltérő célú adatkezelések megfelelő, logikai elkülönítéséről.

Az Adatkezelő az elektronikus és a papíralapú nyilvántartásokat egységes elvek alapján, a nyilvántartások adathordozóinak különbözőségéből adódó jellemzők figyelembe vételével kezeli. A jelen Szabályzat szerinti elvek és kötelezettségek az elektronikus és a papíralapú nyilvántartások esetében egyaránt érvényesülnek.

Az ügyféladatokat tartalmazó, valamint az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő nyilvántartás tagolt, annak érdekében, hogy a jogalap, cél alapján elkülöníthető adatkezelések egymástól elkülönüljenek. Az Adatkezelő a nyilvántartás rendszerének felépítése, a jogosultságok meghatározása, és egyéb szervezeti intézkedések útján gondoskodik arról, hogy a személyügyi nyilvántartásban szereplő adatokat csak azok a munkavállalók, és egyéb az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van.

Az Adatkezelő a nyilvántartáshoz való hozzáférést az adatbiztonság követelményének érvényesülése mellett, a 14. részben foglaltak szerint biztosítja azon adatfeldolgozóként közreműködő harmadik személyek részére, akik az Adatkezelő számára olyan szolgáltatást nyújtanak, amely az adatok kezelésével összefügg.

Az Adatkezelő az érintett egyes, személyes adatokat tartalmazó dokumentumairól másolatot készíthet, az adathelyesség ellenőrzése céljából.

Az Adatkezelő a nyilvántartás papíralapú dokumentumait az adatbiztonság követelményeire tekintettel tárolja, és gondoskodik azok biztonságos őrzéséről.

Az Adatkezelő az elektronikus nyilvántartást külön erre a célra fejlesztett informatikai program útján üzemelteti, amely megfelel az adatbiztonság követelményeinek. A program biztosítja, hogy az adatokhoz csak célhoz kötötten, ellenőrzött körülmények között csak azon személyek férjenek hozzá, akiknek a feladataik ellátása érdekében erre szükségük van.

Az Adatkezelő lehetőség szerint törekszik az adatminimum elvének érvényesülésére, annak érdekében, hogy az egyes munkavállalók, és egyéb, az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek csak a szükséges személyes adatokhoz férjenek hozzá.

Az Adatállományok kezelésére, azok biztonságos őrzésére, a hozzáférési jogokra, adatok, dokumentációk felhasználására az Adatkezelő szervezetén belül hatályos szabályzatok, utasítások megfelelően irányadók. Ezen szabályzatok, utasítások a jelen Szabályzat és az irányadó jogszabályok – elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény – elveinek és rendelkezéseinek érvényre juttatását szolgálják.

## 11 A levéltári anyag kezelése

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 tájékoztatást ad.

## 12 Adatbiztonság

Az Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket mind az informatikai eszközök útján tárolt, mind a hagyományos, papíralapú adathordozókon tárolt adatállományok tekintetében. Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a vonatkozó jogszabályokban előírt adatbiztonsági szabályok érvényesüljenek. Az Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok, adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

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

Az adatbiztonság szabályainak érvényesüléséről az Adatkezelő külön szabályzatok, utasítások, eljárási rendek útján gondoskodik. Az Adatkezelő az adatbiztonság feltételeinek érvényesítése érdekében gondoskodik az érintett munkatársak megfelelő felkészítéséről.

Az Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Az Adatkezelő több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

### 12.1 Informatikai nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- A jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);
- Az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);
- Az adatállományok vírusok elleni védelméről (vírusvédelem);
- Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról (archiválás, tűzvédelem).

### 12.2 Papíralapú nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő a papíralapú nyilvántartások védelme érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket különösen a fizikai biztonság, illetve tűzvédelem tekintetében.

A munkavállalók, és egyéb, az Adatkezelő érdekében eljáró személyek az általuk használt, vagy birtokukban lévő, személyes adatokat is tartalmazó adathordozókat, függetlenül az adatok rögzítésének módjától, kötelesek biztonságosan őrizni, és védeni a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

### 12.3 Az adatbiztonság szabályozása

Az adatbiztonság követelményeinek érvényesüléséről az Adatkezelő külön szabályzatok, utasítások útján gondoskodik. Az Adatkezelő munkavállalói, továbbá az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek minden esetben a külön szabályzatokban, utasításokban meghatározott, az adatbiztonság magas fokú érvényesülését biztosító rendben járnak el.

## 13 Adattovábbítás

### 13.1 Az adattovábbítás általános szabályai

Adatok továbbítására minden esetben csak az érintett hozzájárulása, vagy jogszabály felhatalmazása alapján kerül sor.

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

A jogszabályon alapuló, eseti adatszolgáltatások esetén minden esetben meg kell győződni az adatkezelés jogalapjáról, kétség esetén jogi szakértő közreműködését kell kérni. Személyes adatot továbbítani csak abban az esetben lehet, ha annak jogalapja egyértelmű, célja, és az adattovábbítás címzettjének a személye pontosan meghatározott. Az adattovábbítást minden esetben dokumentálni kell, oly módon, hogy annak menete és jogszerűsége bizonyítható legyen. A dokumentálásra elsősorban az adatszolgáltatást kérő, illetve annak teljesítéséről rendelkező, megfelelően kiadmányozott iratok szolgálnak.

A jogszabály által előírt adattovábbítást az Adatkezelő köteles teljesíteni.

A fentiek túlmenően személyes adatot továbbítani csak akkor lehet, ha ahhoz az érintett egyértelműen hozzájárult. Annak érdekében, hogy a hozzájárulás utóbb bizonyítható legyen, azt lehetőség szerint írásba kell foglalni. Az írásbeliség mellőzhető, ha az adattovábbítás a címzettjére, céljára, vagy az adatkörre tekintettel csekély jelentőségű. 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 továbbítják. Az érintett az adattovábbítási naplóba betekinthez, kivéve, ha az adattovábbítás tényéről az érintett jogszabály rendelkezése alapján nem szerezhet tudomást.

A fenti tilalmak és korlátozások az ügyfélkapcsolat megszűnése esetén is irányadók.

### 13.2 Rendszeres adattovábbítások

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. Engedményezés esetén az Adatkezelő az engedményezett követeléssel kapcsolatos adatokat átadja az engedményezéssel a jogosult pozíciójába lévő személynek.

Az Adatkezelő az ügyfelek személyazonosító adatait és a fogyasztással kapcsolatos adatait átadja a szennyvíz elvezetését, elhelyezését végző Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. részére, illetve a Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft. részére. Az adattovábbítás a 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról 52. §-án, valamint a települési folyékony hulladékkal kapcsolatos kötelező helyi közszolgáltatásról szóló 59/2011. Főv. Kgy. rendelet 17. §-án alapulnak.

Az Adatkezelő az ügyfelek természetes személyazonosító adatait, fogyasztásra vonatkozó adatait, valamint a mérőeszközre vonatkozó adatokat átadja Duna Menti Regionális Vízmű Zrt., valamint a TÖRSVÍZ Csatornamű Üzemeltetési és Szolgáltató Kft. részére, a mérőeszközök cseréjét követően a szennyvízelvezetéssel kapcsolatos feladatok ellátása céljából. Az adattovábbítás 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról 52. §-án alapul.

Az adatkezelő a Csepeli Ipartelep területén lévő ügyfelek személyazonosító adatait és a fogyasztással kapcsolatos adatait átadja a szennyvíz elvezetését, elhelyezését végző Csepeli Erőmű Kft részére. Az adattovábbítás a 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról 52. §-án alapul.

Az adatkezelő automatizált vízmérő óraállás leolvasó rendszer alkalmazásával a vízmérőórára, készülék helyi azonosítóra vonatkozó adatokat továbbít a Budapesti Távhőszolgáltató Zrt. részére számlázás készítése céljából. Az adattovábbítás az érintett fogyasztók hozzájárulásával valósul meg.

Az Adatkezelő számlabiztosítás, valamint vízfolyásból eredő többletköltségekre vonatkozó csoportos biztosítási jogviszony létesítéséhez, a szolgáltatáshoz önkéntesen csatlakozók biztosítási jogviszony létesítéséhez szükséges személyes adatait továbbítja az UNION Biztosító Zrt részére. Az adatkezelés jogalapja a 2011. évi CXII. törvény 5. § a) pontja szerint az érintettek önkéntes hozzájárulása.

## 14 Adatfeldolgozó

### 14.1 Az adatfeldolgozás általános szabályai

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. Az adatfeldolgozó igénybe vétele során a vonatkozó jogszabályok,

elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók. Adatfeldolgozó igénybe vételére kizárólag írásbeli szerződés alapján kerülhet sor.

Az Adatkezelő kérésre az érintetteket tájékoztatja az adatfeldolgozó személyéről, valamint adatfeldolgozási tevékenységének részleteiről, így különösen az elvégzett műveletekről, valamint az adatfeldolgozónak adott utasításokról.

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 adatfeldolgozó tevékenységi körén belül, illetőleg az Adatkezelő által meghatározott keretek között felelős a személyes adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért. Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során más adatfeldolgozót nem vehet igénybe.

Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az Adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

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.

## 14.2 Egyes adatfeldolgozások

Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók köre folyamatosan változik. Az adatkezelő az adatfeldolgozók személyéről tájékoztatást ad.

Az Adatkezelő az adatfeldolgozók személyét a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba bejelenti.

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

- Díjbeszedő Holding Zrt. – szerződéskötés, ügyfélkiszolgálás;
- Díjbeszedő Nyomda Zrt. – számlák, nyomtatványok, értesítők készítése;
- Díjbeszedő Faktorház Zrt. – kintlévőségek kezelése;
- Hexaéder Építési és Szolgáltató Kft. – mérőeszközökkel kapcsolatos műszaki feladatok (Adatkezelő rendelkezése alapján az adatfeldolgozó kizárólagos megbízása 2014.október 27-ig érvényes, - addig is kizárólag garanciális ügyekre vonatkozóan);
- Multicard Kft. – kedvezmények igénybevételére jogosító VízPlusz kártya előállítás, igénylők részére történő továbbítása;
- Kosik Ügyvédi Iroda – lejárt esedékességű követelések végrehajtási eljárásában történő jogi képviselő ellátása;
- DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zrt. - költségvetési szervek és intézmények tekintetében kintlévőségek, követelések kezelése. (A tevékenység nem érinti személyes adatok kezelését.)

## 15 Automatizált egyedi döntés

Az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés kizárólag automatizált adatfeldolgozással történő meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést

a) valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy

b) olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja.

Az Adatkezelő az érintett kérelmére tájékoztatást ad az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés során alkalmazott módszerről és annak lényegéről. Az érintett jogosult arra, hogy álláspontját kifejtsse.

## 16 Adatok törlése és archiválása

Az Adatkezelő a személyes adatot törli, ha

a) kezelése jogellenes;

b) az érintett kéri (a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével);

c) az adat hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;

d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;  
e) azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

Az érintett önkéntes hozzájárulása alapján kezelt adatok törlését az érintett kérheti. Az érintett kérelme hiányában az Adatkezelő az adatokat törli, ha az adatkezelés célja megszűnt. Egyéb cél hiányában az Adatkezelő az adatokat mindaddig nyilvántartja, amíg az adatok felhasználására külön eljárásban szükség lehet.

Törlés helyett az Adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta. Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A jogszabály által elrendelt adatkezelések esetében az Adatok törlésére a jogszabály rendelkezése az irányadó.

A törlés esetén az Adatkezelő az adatokat személyazonosításra alkalmatlanná teszi. Amennyiben jogszabály azt előírja, az Adatkezelő a személyes adatot tartalmazó adathordozót megsemmisíti.

A levéltári anyagnak minősülő adathordozókra a 11. pontban írtak irányadók.

## 17 Az adatkezelő honlapjához kapcsolódó adatkezelések

Az Adatkezelő a [www.vizmuvek.hu](http://www.vizmuvek.hu) honlaphoz kapcsolódóan személyes adatokat a honlapon közzétett „Felhasználási és adatkezelési nyilatkozat” alapján kezel. A Nyilatkozat valamennyi, a honlaphoz kapcsolódó adatkezelésről tájékoztatást ad.

Az online ügyfélszolgálat adatkezeléseire jelen Szabályzat megfelelően irányadó.

## 18 Érintettek jogai és érvényesítésük

### 18.1 Tájékoztatáshoz való jog

Az Adatkezelő az érintettet az adatkezelést megelőzően tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténhet azáltal is, hogy az adatkezelés részleteiről szóló tájékoztatást az Adatkezelő közzéteszi, és erre az érintett figyelmét felhívja.

Az érintettek tájékoztatást kérhetnek adataik kezeléséről. Az érintett tájékoztatást elsősorban az ügyfélszolgálatról, ennek eredménytelensége esetén az adatvédelmi felelőstől kérhet.

Az Adatkezelő törekszik arra, hogy az érintettek az adatkezelést megelőzően tájékoztatást kapjanak az adatkezelés részleteiről.

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Az Adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az érintett tájékoztatását az Adatkezelő csak akkor tagadhatja meg, ha azt törvény lehetővé teszi. Az Adatkezelő köteles az érintettel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni. Az Adatkezelő ebben az esetben tájékoztatja az érintettet a jogorvoslati lehetőségekről.

### 18.2 Helyesbítéshez való jog

Az érintett kérheti, hogy a tévesen szereplő személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse. Abban az esetben, ha a helyesbítendő adatok alapján rendszeres adatszolgáltatás történik, az Adatkezelő szükség esetén a helyesbítésről tájékoztatja az adatszolgáltatás címzettjét, illetve az érintett figyelmét felhívja arra, hogy a helyesbítést más adatkezelőnél is kezdeményeznie kell.

### 18.3 Törléshez és tiltakozáshoz való jog

Az érintett a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével kérheti a személyes adatai törlését. Az Adatkezelő az érintettet a törlésről tájékoztatja. Amennyiben a hozzájáruláson alapuló adatkezelés a

munkaviszony létesítésének, fenntartásának feltétele, erről, és a várható következményekről az Adatkezelő az érintettet tájékoztatja.

Az Adatkezelő a személyes adat törlését megtagadhatja, ha az adat kezelése jogszabályon alapul, és az adatkezelés az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges. A törlési kérelem teljesítésének megtagadása esetén az Adatkezelő az érintettet annak okáról tájékoztatja.

Az érintett az információs szabadságról és az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvényben meghatározottak szerint tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

#### **18.4 Az érintett jogainak érvényesítése**

Az érintett tájékoztatás, helyesbítés, törlés iránti kérelmét elsősorban ügyfélszolgálathoz, vagy az adatvédelmi felelőshöz nyújthatja be.

Ha az Adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az Adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A tájékoztatás, helyesbítés, törlés, tiltakozás esetén az Adatkezelő az irányadó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jár el. Az érintett jogsérelem esetén kérheti az Adatkezelő képviselőjében eljáró személy felettes vezetőjének vizsgálatát, valamint fordulhat az Adatkezelőnél kinevezett belső adatvédelmi felelőshöz.

Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat, és az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Polgári Törvénykönyv alapján érvényesítheti jogait.

Az érintett személyes adatai védelméhez való joga megsértése esetén fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, és kérheti a Hatóság vizsgálatát.

A jogellenes adatkezeléssel okozott kárért az Adatkezelő a vonatkozó törvényekben előírtak szerint felelős.

Az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az Adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. Az Adatkezelő általános, polgári jogi felelősségére a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók.

Az érintett kérése esetén az Adatkezelő a jogérvényesítési lehetőségekről részletes tájékoztatást ad.

## **19 Belső adatvédelmi felelős és adatvédelmi nyilvántartás**

### **19.1 Belső adatvédelmi felelős**

Az Adatkezelő, mint gazdasági társaság közüzemi szolgáltató, ezért köteles a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelések vonatkozásában adatvédelmi felelős kinevezésére. Az Adatkezelőnél kinevezett belső adatvédelmi felelős eljár a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó ügyekben.

Az érintettek a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó valamennyi kérdésben fordulhatnak a belső adatvédelmi felelőshöz. A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetve segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) gondoskodik a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elkészítéséről;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

Az Adatkezelő a belső adatvédelmi felelős elérhetőségét közzéteszi. A belső adatvédelmi felelőshöz bármely érintett fordulhat.

### **19.2 Belső adatvédelmi nyilvántartás**

A belső adatvédelmi felelős vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást. A belső adatvédelmi nyilvántartás valamennyi adatkezelés esetén tartalmazza:

- a) az adatkezelés célját,
- b) az adatkezelés jogalapját,
- c) az érintettek körét,
- d) az érintettekre vonatkozó adatok leírását,
- e) az adatok forrását,
- f) az adatok kezelésének időtartamát,
- g) a továbbított adatok fajtáját, címzettjét és a továbbítás jogalapját, ideértve a harmadik országokba irányuló adattovábbításokat is,
- h) az adatfeldolgozó nevét és címét, a tényleges adatkezelés, illetve az adatfeldolgozás helyét és az adatfeldolgozónak az adatkezeléssel összefüggő tevékenységét,
- i) az alkalmazott adatfeldolgozási technológia jellegét.

A belső adatvédelmi nyilvántartás célja annak megállapíthatósága, hogy az érintett mely adatkezelések alanya lehet, és ezen adatkezelésnek melyek a jellemző elemei. A belső adatvédelmi nyilvántartás azonosítja az adatkezeléseket, azonban nem helyettesíti az érintett részletes tájékoztatását.

A belső adatvédelmi felelős a belső adatvédelmi nyilvántartásba való betekintést valamennyi érintett részére biztosítja.

## 20 Szabályzat végrehajtása az Adatkezelő szervezetén belül

Jelen Szabályzat végrehajtása során az egyes szervezeti egységek és személyek feladatait, felelősségét, az Adatkezelő szervezetére, működésére, tevékenységére vonatkozó szabályozások határozzák meg. A jelen Szabályzat végrehajtásával kapcsolatos feladatok koordinációját a belső adatvédelmi felelős látja el.

Az érintett jogait, ezen jogok gyakorlását az Adatkezelő szervezeti és működési viszonyai nem érintik. Az érintett az adatkezeléssel, az adatkezeléssel összefüggő jogokkal kapcsolatos kérdéseivel, panaszaival, bejelentéseivel fordulhat az ügyfélszolgálathoz, valamint a belső adatvédelmi felelőshöz. Az ügyfélszolgálat, illetve a belső adatvédelmi felelős gondoskodik arról, hogy a kérdések, panaszok, bejelentések a megfelelő szervezeti egységhez eljussanak, és azokra az érintett határidőben választ kapjon, a szükséges intézkedések megtörténjenek.

Az Adatkezelő a belső adatvédelmi felelős és az ügyfélszolgálat elérhetőségéről a Fővárosi Vízművek Zrt honlapján tájékoztatást ad.