

# Adatkezelési tájékoztató

## vízszelő szolgáltatáshoz

### 1. Bevezetés

Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., cégjegyzékszám: 01-10-042451; 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**).

Az Adatkezelő jelen Adatkezelési tájékoztatóval (továbbiakban: **Tájékoztató**), illetve a hozzá kapcsolódó belső szabályzatokban foglaltakkal kívánja biztosítani az adatkezelési tevékenységének átláthatóságát, egyúttal tájékoztatni a vízszelő szolgáltatás igénybe vevő felhasználókat (továbbiakban: **Érintettek**) az őket megillető információs önrendelkezési jog adta lehetőségeikről.

Jelen Tájékoztató hatálya az Adatkezelő vízszelő szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szolgáltatásra terjed ki, melynek igénybevételének részletes feltételeit a Vízszelő Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) tartalmazzák.

A közszolgáltatási szerződéssel összefüggő adatkezelésről szóló további tájékoztatás az Adatkezelő központi honlapján érhető el ([https://www.vizmuvek.hu/hu/jogi\\_nyilatkozat/adatkezelesi\\_tajekoztato](https://www.vizmuvek.hu/hu/jogi_nyilatkozat/adatkezelesi_tajekoztato)).

### 2. Az adatkezelés célja

Az adatkezelésnek célja előzetesen meghatározott és normakönyv szerint vagy egyedileg beárazott, egyszerűbb víz- és csatornaszerelési munkákkal kapcsolatos vízszelő szolgáltatás nyújtása. Az Adatkezelő az Érintett által megadott adatokat a szerződés teljesítése, a szerződéshez szükséges tájékoztatási és együttműködési kötelezettség gyakorlása és szerződésből fakadó igények érvényesítése céljából adatkezelőként kezeli. Telefonos ügyfélszolgálat működése során készülő hangfelvételek készítésének elődleges célja megrendelési igények felvétele, másodsorban az esetlegesen felmerülő panaszügyek fogyasztóvédelmére vonatkozó szabályok szerinti ügyintézésének elősegítése. Az online regisztráció és annak során történő adatkezelésnek célja szerződés teljesítése során keletkező bizonylatok elektronikus formában történő hozzáféréseinek biztosítása.

A vízszereelő szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a Vízszereelő Szolgáltatás Általános Szerződési feltételei (ÁSZF) tartalmazzák.

### **3. Az adatkezelés jogalapja**

Az Adatkezelő az Érintett által megadott adatokat elsődlegesen a szerződés teljesítése jogalappal kezeli (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont). Telefonos ügyfélszolgálat útján igénybevett szolgáltatás során készülő hangfelvételek esetében az adatkezelés jogalapja - az érdemi ügyintézés megkezdését követően - a fogyasztóvédelemről szóló törvény Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont) (Fogytv. 17/B.§). Amennyiben az Érintett az Adatkezelő online ügyfélszolgálatán kérdőív kitöltésével értékeli az elvégzett munkát, az ügyintézési folyamatot és a szereelő személyét, az Adatkezelő a kérdőívre adott válaszokat az Érintett hozzájárulása alapján kezeli (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

### **4. A kezelt adatok köre**

Az Adatkezelő az Érintettek következő adatait kezel(het)i:

- vezetéknev; keresztnév; e-mail cím; telefonszám
- lakcím, levelezési cím, munkavégzés helyének címadatai
- hibabejelentés rövid leírása, fénykép, helyszíni felmérés eredménye, előzetes árajánlat, elektronikus munkalap (aláírás);
- online regisztráció során kiegészítő adattokként: felhasználónév, regisztráció dátuma;
- telefonos ügyfélszolgálat igénybevétele esetén az Érintettel folytatott beszélgetés során az Érintett hangmása
- kérdőíven adott értékek.

### **5. Az adatkezelés időtartama**

Főszabály szerint az Adatkezelő az Érintett által megadott személyes adatokat a szerződés teljesítéséhez kapcsolódó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000.évi C. törvény 169.§) őrzi meg. Az Adatkezelő és Érintett közötti jogügylet alkalmával számla kiállítására kerül sor, melynek teljesítés igazolását alátámasztó számviteli bizonylatként szükséges a munkalap megőrzése is. Az Érintett által kapcsolattartás céljából, illetve a hibabejelentéssel összefüggő adatok tekintetében a megőrzési idő 5 év. Telefonos ügyfélszolgálat igénybevétele esetén a hangfelvételek készítését követő 5 évig kerül sor a Fogytv. 17/B.§ (3) bekezdése alapján a hangfelvételek megőrzésre. Amennyiben az Érintett az Adatkezelő online ügyfélszolgálatán

kérdőív kitöltésével értékeli az elvégzett munkát, az ügyintézési folyamatot és a szerelő személyét, az Adatkezelő a kérdőívre adott válaszokat 5 évig őrzi meg.

## **6. Adatbiztonság és Adatfeldolgozás**

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 Érintett személyes adataihoz az Adatkezelőnek csak azon munkavállalói férhetnek hozzá, akiknek annak megismerése az adott ügy elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, valamint akiknek munkaköri leírásába tartozik a minőség-ellenőrzés, munkavállaló ellenőrzése. Amennyiben az Érintett az Adatkezelő online ügyfélszolgálatán elérhető kérdőívet kitölti, a minőség-ellenőrzést ellátó munkavállalókon kívüli egyéb személyek – így Adatfeldolgozó, azok munkavállalói - nem férnek hozzá.

Az Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez olyan informatikai eszközöket választ ki, 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 az adatok biztonságáról megfelelő szervezési intézkedésekkel is gondoskodik. Az Alkalmazást és a kapcsolódó háttérszolgáltatást kizárólag az Adatkezelő üzemelteti.

Az Adatkezelő adatvédelmi incidens bekövetkezése esetén – kivéve, ha az 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 (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság) 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 fenntartja magának a jogot, hogy tevékenysége során adatfeldolgozót vegyen igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján. Az Adatkezelő a szerződés teljesítésbe bevont alvállalkozó részére jogosult az Érintett által megadott személyes adatokat megrendelés tárgyát képező munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat átadni.

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

Az Adatkezelő adatfeldolgozási megbízás keretében adatfeldolgozóként igénybe veszi az alábbi vállalkozásokat, személyeket:

Adatfeldolgozó elnevezése	Adatfeldolgozó székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység
Óbudai Szerelvény-Bau Kft.	1031 Budapest, Kadosa utca 48. fsz/3.	Egyszerűbb víz- és csatornaszerelési munkák elvégzése a szolgáltatási pont után, valamint lakás-mellékvízmérő vagy locsolási vízmérő üzembe helyezése Budapest területén.

## 7. Jogok és jogorvoslatok

Jogok	Magyarázat
<b>Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés</b>	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.
<b>Személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog</b>	Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy megkeresse az Adatkezelőt a pontatlan adatok indokolatlan késedelem nélküli helyesbítése érdekében.
<b>Adatkezelés korlátozáshoz való jog</b>	Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől adatai kezelésének korlátozását, ha: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,</li> <li>- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,</li> <li>- 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-</li> </ul>

	e az Érintett jogos indokaival szemben.
<b>Törléshez (elfeledtetéshez) való jog</b>	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlését, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő gyűjtötte vagy más módon kezelte</li> <li>- <b>Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja,</b></li> <li>- az Érintett saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre,</li> <li>- a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli.</li> </ul> <p>Az Érintett a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;</li> <li>- népegészségügy területét érintő közérdek alapján;</li> <li>- 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</li> <li>- <b>jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.</b></li> </ul>
<b>Adathordozhatósághoz való jog</b>	<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>
<b>Tiltakozás személyes adatok kezelése ellen</b>	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen.</p>

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, bármely kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az Érintett a hozott intézkedésekről.

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](mailto: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: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu), telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a lakóhelye szerinti törvényszékhez fordulhat („jogorvoslathoz való jog”).

## **8. Egyéb rendelkezések**

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

Kelt: Budapest, 2021. 01. 04.