

## 1. Bevezető

**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 igénylőket, kártyabirtokosokat, vagy a Weboldal látogatóit (továbbiakban: **Érintettek**) az őket megillető információs önrendelkezési jog adta lehetőségeikről.

## 2. A Tájékoztató hatálya

Jelen Tájékoztató hatálya az Adatkezelő VízPlusz kártyaprogrammal összefüggő adatkezelésére terjed ki.

Ellenkező kikötés hiányában a Tájékoztató hatálya nem terjed ki a nem természetes személy kártyabirtokosok adatainak adatkezelésére, illetve azon szolgáltatásokra, melyek a Weboldalon kártyaprogramban részt vevő 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.

## 3. Adatkezelés elvei

Az adatkezelés során az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, az Érintettekkel együttműködve köteles eljárni, valamint az Érintettek számára átlátható módon igyekszik végezni adatkezelési tevékenységét. **(jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve)**

Személyes adat gyűjtését az Adatkezelő csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból végzi és Adatkezelő az Érintettek 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. **(célhoz kötöttség 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 minden olyan esetben törekszik az Adatkezelő az adatkezelés minimalizálására, amennyiben ezt az informatikai rendszerek és az adatkezelés céljának eléréséhez fűződő érdeke engedi. **(adattakarékosság elve)**

Az Adatkezelő minden ésszerű intézkedést igyekszik megtenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölje vagy helyesbítse az Érintett kérése alapján, amellyel gondoskodik az adatok naprakészen tartásáról. **(pontosság elve)**

Az Adatkezelő törlési határidőket állapít meg annak biztosítása érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon. **(korlátozott tárolhatóság)**

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. **(integritás és bizalmas jelleg)**

Az 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. **(elszámoltathatóság elve)**

#### 4. Adatkezelés célja

Az adatkezelés elsődleges célja VízPlusz kártyaprogram működtetése, VízPlusz kártyaprogramban való részvétel biztosítása, szerződés létrehozása, kedvezményes szolgáltatások nyújtása. Az adatkezelés további rész célját jelentik a kapcsolattartás, információnyújtás, panaszkezelés, VízPlusz kártya használatával összefüggő üzenet küldése, amely a VízPlusz kártya szolgáltatással, valamint azzal összefüggésben igénybe vehető, az Üzemeltető vagy a Partner által biztosított kedvezményekről szóló tájékoztatást tartalmaz, illetve a Weboldal üzemeltetésével összefüggő üzenet küldése, értesítés a Weboldalon elérhető új funkciók, szolgáltatás bevezetéséről.

Az Adatkezelő személyes adatokat kizárólag a fent meghatározott célokból kezeli, és törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas.

#### 5. A személyes adatkezelés főbb Érintettjei típusonként

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

- **Igénylő** (az a természetes személy, aki kártyaigénylését benyújtja az Adatkezelőhöz VízPlusz kártyaszerződés létrejötte érdekében)
- **Kártyabirtokos** (az a természetes személy, aki VízPlusz kártyaszerződéssel rendelkezik)
- **Honlap látogatója** (az a tagsági jogviszonnyal nem rendelkező természetes személy, aki az Adatkezelő Weboldalát látogatja).

#### 6. A Vízplusz kártyaprogrammal összefüggő adatkezelések jogalapja, a kezelt adatok köre, megőrzési ideje

##### 6.1. VízPlusz kártyaszerződés

A személyes adatok elsősorban az online kártyaigénylés révén, másodsorban telefonos kommunikációs csatornán, harmadsorban papír alapon, az Adatkezelő személyes ügyfélszolgálatán történő leadása útján juthatnak az Adatkezelő birtokába. Az Adatkezelő a szerződéses jogviszony létrehozásához az alábbi **kötelező tartalmi elemeket** társítja: Igénylő neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe. Az online Igénylő nyilatkozat Adatkezelő általi feldolgozását követően automatikus levél érkezik az Igénylő által megadott e-mail címre, amelyben található megerősítő link 2 napig érvényes. Abban az esetben, ha az Igénylő nem erősíti meg a szerződéskötési szándékát, a megadott személyes adatai 2 nap után törlésre kerülnek.

Az alábbi táblázat foglalja össze VízPlusz kártyaszerződéssel összefüggésben kezelt adatokat, a hozzájuk kapcsolódó adatkezelési jogalapokkal és megőrzési idejükkel:

	Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
1.	Igénylő nyilatkozat (Igénylő neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe)	Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Az Igénylő nyilatkozat online felületen, vagy papír alapon történő kitöltésével, illetve telefonos kommunikáció során az Érintett szerződés előkészítése céljából adja meg adatait az Adatkezelőnek.	Szerződés felmondása esetén a Vízplusz kártya Adatkezelő általi kézhezvételét követő 30 napig.
2.	Kártyasorszám	Szerződéses	Az Adatkezelő	Szerződés

		<b>jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)</b>	kártyaprogram működtetése, nyilvántartás vezetése céljából kezeli az Érintett részére megküldésre került kártya sorszámát.	felmondása esetén a Vízplusz kártya Adatkezelő által kézhezvételét követő 30 napig.
--	--	--	--	--

## 6.2. Cookie-k (sütek) alkalmazása

Az Adatfeldolgozó az Érintett készülékén 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, lejáratási ideje 10 év,

- overlay seen once: dokumentumot overlayben megmutatást tároló cookie (hogy többször ne mutassuk a felhasználónak), lejáratási ideje 10 év.

- banner rotation: banner blokk alkalmazása esetén, az utoljára mutatott banner azonosítót tároló cookie, lejáratási ideje 1 nap.

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

- Google Analytics: a Google elemző-szolgáltatása, a felhasználók számítógépén tárolt cookie-k segítségével elemzi a weboldalon létrejött felhasználói interakciókat, lejáratási 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 holnaplátogatási szokásait, riportokat állítson össze a Weboldal használatának gyakoriságáról, és további, a használatlalt 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 sütek esetében az Adatkezelő jogos érdeke (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont), a statisztikai célú sütek esetében pedig az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont).

**Adatkezelés ideje:** pontos érvényességi idővel rendelkező sütek törlésükig, de legkésőbb az érvényességi idejük lejáratáig tárolódnak az Érintett számítógépén.

**Alap működést biztosító sütek:** 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)
<b>Jogos érdek, mint jogalap</b> (Rendelet 6. cikk (1))	A honlap megfelelő	látogatói munkamenet	<b>átmeneti (session) cookie:</b> elengedhetetlen ahhoz, hogy a weboldal

bekezdés f) pont)	működésének biztosítása	végéig	egyes funkciói, alkalmazásai megfelelően működjenek
		böngésző beállításaitól függő	<b>állandó (persistent) cookie:</b> a jobb felhasználói élmény érdekében (pl. optimalizált navigáció nyújtása)
		látogatás végéig	<b>biztonsági cookie:</b> a weboldal biztonságos működéséhez szükséges
		300 nap	<b>voting_ sűtik:</b> szavazás információt tároló sűti
		10 év	<b>cookies_accepted:</b> sűtikezelés információt tartalmazó sűti <b>overlay_seen_once:</b> dokumentumot overlayben megmutatást tároló cookie
<b>Statistikai célú sűtik:</b> a weboldal használatáról részletesebb, elemzési célú információszerezést tesznek lehetővé, így segítenek weboldalunk továbbfejlesztésében.			
Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés célja	Adatkezelés időtartama	Felhasznált cookie (sűti)
<b>-Hozzájárulás, mint jogalap</b> (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Információ gyűjtése azzal kapcsolatban, hogyan használják látogatóink weboldalunkat	2 év	<b>Google Analytics sűtije:</b> Google szolgáltatás, amely a weboldalon létrejött felhasználói interakciókat elemzi ( <a href="https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/gajs/cookie-usage">https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/gajs/cookie-usage</a> )
		1 nap	<b>banner_rotation:</b> banner blokk alkalmazása esetén, az utoljára mutatott banner azonosítót tároló cookie

### 6.3. 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. Az e-mailben, telefonon, postai úton történő megkeresésre külön-külön hozzájárulás 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 szerződéses jogviszony fennálltáig, azaz a Vízplusz kártya Adatkezelő kézhezvételét követő 15 napig, vagy a hozzájárulás visszavonásáig.

A hírlevél esetében az Adatkezelő mindaddig kezeli az Érintett hírlevél feliratkozása során megadott adatait, ameddig az Érintett a hírlevélről le nem iratkozik a hírlevélben található link segítségével, vagy nem kéri a levéletét a hírlevélre feliratkozók listájából e-mailben, postai úton, telefonon vagy személyesen. Leiratkozás esetén az Adatkezelő további hírleveleivel, ajánlataival nem keresi meg az Érintettet.

Amennyiben az Érintett telefonszáma, vagy postai címe vonatkozásában hozzájárulását visszavonja, az Adatkezelő marketing célú megkeresésekre nem használja fel ezen csatornákat. A hozzájárulás visszavonása nem vonja maga után a kártyaprogramból való kizárást, szerződéses jogviszony megszűnését.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
---------------	---------	------------	---------------

<b>Érintett e-mail címe, telefonszáma, postai címe</b>	<b>Hozzájárulás, mint jogalap</b> (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont)	Az Érintett hozzájárulása esetén az Adatkezelő víziközmű-szolgáltatásaival összefüggő szolgáltatásairól, kártyaprogramjáról tájékoztató anyagot, promóciós ajánlatot tartalmazó tájékoztatót juttat el az Érintett részére.	A szerződéses jogviszony fennálltaig, Vízplusz kártya Adatkezelő általi kézhezvételét követő 30 napig /az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig.
--	---	---	---

#### 6.4. Piac - és közvélemény-kutatás 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.

**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 indoklás nélkül visszavonhatja a személyes adatainak e célból történő kezeléséhez adott hozzájárulását. A hozzájárulás visszavonása nem vonja maga után a kártyaprogramból való kizárást.

A személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása esetén az Adatkezelő piac - és közvélemény-kutatás céljából a továbbiakban nem keresi fel az Érintettet a megadott elérhetőségi adatain keresztül.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
<b>Piackutatási, kapcsolattartási lista, statisztikai lista összeállítása céljából</b>	<b>Hozzájárulás, mint jogalap</b> (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.	Szerződéses jogviszony fennálltaig, Vízplusz kártya Adatkezelő általi kézhezvételét követő 30 napig /az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig

#### 6.5. Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés rögzítése

Az Adatkezelő a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézése érdekében telefonos ügyfélszolgálatot tart fent, amely egyúttal ellátja VízPlusz kártyaprogrammal összefüggő ügyintézési feladatokat is. 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 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
<b>Az ügyfélszolgálatlaltal folytatott telefonbeszélgetés hangfelvétele</b>	<b>-Hozzájárulás, mint jogalap</b> (Rendelet 6.cikk (1) bekezdés a) pont) <b>-Jogszabályi kötelezettség, mint jogalap</b> (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.)

## 6.6. Ügyfélszolgálatlaltal folytatott ügyintézés rögzítése

Az Adatkezelő ügyfélszolgálatlaltal (központi irodájában, valamint további budapesti és agglomerációs fiókirodákban/ügyfélszolgálatlaltal 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 alkalmaz, amennyiben ahhoz az Érintett hozzájárult. Az Érintettnek lehetősége van az ügyfélszolgálatlaltalon Vízplusz kártyát igényelni, amelyről hozzájárulás esetén hangfelvétel készül.

**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
<b>Az ügyfélszolgálatnál folytatott ügyintézés hangfelvétele</b>	<b>- Hozzájárulás</b> (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 hangfelvétellel 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.

## 7. Adatbiztonság

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, 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, ez által az adatok sérthetlensége biztosított.

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.

## 8. Adattovábbítás

Adatok továbbítására csak az Érintett hozzájárulása, vagy jogszabály felhatalmazása, vagy ahhoz az Adatkezelő vagy az adattovábbítással érintett harmadik személynek jogos érdeke alapján kerülhet sor. Az Adatkezelő már a szerződéskötéskor, az adatfelvételkor, 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. Kártyaprogramban résztvevő partnerek részére eseti jelleggel átadhatóak a kártyasorszáma és kártyaazonosító a kedvezményre való jogosultság ellenőrzése céljából.

## 9. Adatfeldolgozás

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy tevékenysége során adatfeldolgozót vegyen igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján. 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.

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. Üzemeltető a Felhasználó által megadott adatokat nem továbbítja partnerei részére (VízPlusz kártyahasználat esetén kedvezményt biztosító Üzemeltetővel szerződött partner).

Jelenleg az Adatkezelő adatfeldolgozóként a Weboldal üzemeltetése, valamint a kártyaprogram működtetése során az alábbi vállalkozásokat veszi igénybe:

Név: **Wildom Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft.**

Székhely: 1146 Budapest, Hermina út 17, 10. emelet

E-mail cím: [wildom@wildom.com](mailto:wildom@wildom.com)

Weboldal: [www.wildom.com](http://www.wildom.com)

Tevékenység: hírlevélküldés a Felhasználó részére, marketing kampányok lebonyolítása

Név: **GLOBE MASTER Kft.**

Székhely: 1184 Budapest, Lakatos út 61-63. 12 sz. épület E-mail cím: [megrendeles@globemaster.net](mailto:megrendeles@globemaster.net)

Weboldal: [www.globemaster.net](http://www.globemaster.net)

Tevékenység: VízPlusz kártya, DM levél personalizálás, kiküldés

Név: **S-CARD Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (S-CARD Kft.)**

Székhely: 1033 Budapest, Hévízi út 9/2.;

E-mail cím: [scard@scard.hu](mailto:scard@scard.hu)

Weboldal: [www.scard.hu](http://www.scard.hu)

Tevékenység: VízPlusz kártya-, DM levél personalizálás, kiküldés.



## 10. Fogalmak

<b>Adatkezelés</b>	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.
<b>Adatfeldolgozás</b>	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.
<b>Adatfeldolgozó</b>	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.
<b>Adattovábbítás</b>	Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.
<b>Adatvédelmi incidens</b>	A biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményez.
<b>Érintett</b>	Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.
<b>Személyes adat</b>	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 Érintetthez vonatkozó következtetés.
<b>Cookie</b>	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
<b>Érintett</b>	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.
<b>Harmadik személy</b>	Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.

<b>Hozzájárulás</b>	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.
---------------------	---

## 11. Jogok és jogorvoslatok

	<b>Jogok</b>	<b>Magyarázat</b>
1.	<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. (pl.: mi az adatkezelés célja, jogalapja, mikor törli az adatokat) 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.
2.	<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. (pl.: névváltozás történt, új telefonszám megadása)
3.	<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-e az Érintett jogos indokaival szemben.</li> </ul>

4.	<p style="text-align: center;"><b>Törléshez (elfeledtetéshez) való jog</b></p>	<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"> <li>- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő gyűjtötte vagy más módon kezelte</li> <li>- Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja,</li> <li>- az Érintett saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre,</li> <li>- 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,</li> <li>- a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli;</li> <li>- a személyes adatok gyűjtésére közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.</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> <p>Az Adatkezelő a szerződéses jogviszony fennállása alatt a kötelezően megadandó adatok törlésére vonatkozó kérelmeket elutasítja. Az Érintett a kártyaszerződést bármikor felmondhatja, és a Vízplusz kártya Adatkezelő általi kézhezvételét követő 30 napon belül az Érintettre vonatkozó minden személyes adat törlésre kerül.</p>
5.	<p style="text-align: center;"><b>Adathordozhatósághoz való jog</b></p>	<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.	<p style="text-align: center;"><b>Tiltakozás személyes adatok kezelése ellen</b></p>	<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 késedelem nélkül, bármely kérelem beérkezésétől számított legkésőbb **30 napon belül** tájékoztatja az Érintett 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** 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: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1534 Budapest, Pf.: 843, 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 **törvényszék**hez fordulhat („**jogorvoslathoz való jog**”).

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. Egyéb rendelkezések

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

**Kelt: Budapest, 2020.03.27.**