

Adatkezelési tájékoztató, a chatbot alkalmazáshoz

1. Bevezetés

Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., cégjegyzékszám: 01-10-042451; továbbiakban: **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 hatályaon kívül helyezésétől 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 az Adatkezelő honlapján, online ügyfélszolgálatán és Facebook oldalán üzemelő chatbot alkalmazást igénybe vevő felhasználókat (továbbiakban: **Érintettek**) az őket megillető információs önrendelkezési jog adta lehetőségeikről.

Jelen Tájékoztató hatálya az Adatkezelő jelen **chatbot alkalmazásához** (továbbiakban: **Alkalmazás**) kapcsolódóan nyújtott szolgáltatásaira és adatkezeléseire terjed ki. A közszolgáltatási szerződéssel összefüggő adatkezelésről szóló további tájékoztatás az Adatkezelő központi honlapján érhető el (https://www.vizmuvek.hu/hu/jogi_nyilatkozat/adatkezelesi_tajekoztato).

2. 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**)

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 adatok az adatkezelés céljának elérése érdekében relevánsak és Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az általa kezelt 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)**

3. Az adatkezelés célja

Az adatkezelésnek célja, az felhasználók automatikus tájékoztatása az ügyintézés menetéről, problémák kezeléséről általánosságban, a nap 24 órájában az Alkalmazásba beírt kérdések alapján.

4. Az adatkezelés jogalapja

Az Alkalmazás adatkezelésének jogalapja az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont), melyet az Alkalmazás indításával ad meg.

5. A kezelt adatok köre

A kezelt adatok köre az Érintett által megadott adatok, kérdések, szöveges mezők alapján változó.

Az Adatkezelő az Érintettek személyes adatait nem szándékozik kezelni az Alkalmazáson belül, azonban azt nem tudja megakadályozni, hogy egy Érintett a szabad szövege mezőbe olyan információt adjon meg, ami személyes adatnak minősülhet.

Az Érintett által megadott adatok alapján az Alkalmazás megkísérli megállapítani az Érintett szándékát és kulcsszavak segítségével az Adatkezelő által előre meghatározott válaszokat ad az Érintett részére.

Az Adatkezelő az Érintett zonosítása nélkül, az általa megadott adatokat, azok anonim jellegét fenntartva tárolja, és a jövőben felhasználja a Alkalmazás fejlesztéséhez és a statisztikai adatok megállapításához.

6. Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a megadott adatokat az Alkalmazás üzemeltetése alatt anonimizált módon tárolja, a szolgáltatás megszűnésével fogja törölni.

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 Alkalmazásban megadott adatokhoz az Adatkezelőnek csak azon munkavállalói férhetnek hozzá, akiknek annak megismerése a Alkalmazás fejlesztéséhez szükséges.

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 Alkalmazásban megadott adatokat az SAP Conversational AI szolgáltatáson keresztül a SAP Cloud Services felhő alapú tárhelyén kerülnek tárolása.

Az adatfeldolgozó, mint SAP Conversational AI üzemeltetője: SAP SE (Dietmar-Hopp-Allee 16, Walldorf, Baden-Württemberg, Germany). Adatvédelmi tisztviselő: Mathias Cellarius (privacy@sap.com)

A SAP Cloud Services adatkezelési tájékoztatója [ezen a linken](#) érhető el.

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.

8. Jogok és jogorvoslatok

Jogok	Magyarázat
Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés	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.
Személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog	Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy megkeresse az Adatkezelőt a pontatlan adatok indokolatlan késedelem nélküli helyesbítése érdekében.
Adatkezelés korlátozáshoz való jog	Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől adatai kezelésének korlátozását, ha: az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát, az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását, az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen: ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben.
Törléshez (elfeledtetéshez) való jog	Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlését, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll: a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő gyűjtötte vagy más módon kezelte Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja, az Érintett saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre, a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli. Az Érintett a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges - véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; - népegészségügy területét érintő közérdek alapján; - a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog gyakorlása lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy - jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.
Adathordozhatósághoz való jog	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.
Tiltakozás személyes adatok kezelése ellen	Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen.

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; Levelezési cím: Fővárosi Vízművek Zrt. 1397 Budapest, Pf. 512.

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

9. Egyéb rendelkezések

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

Jelen Adatkezelési Tájékoztató 2020. május 05. napjától érvényes.

Fővárosi Vízművek Zrt.