

VÍZPLUSZ KÁRTYA ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. Általános rendelkezések

1.1. Az Üzemeltető személye

Jelen weboldalt a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1134 Budapest, Váci út 23-27., cégjegyzékszám: 01-10-042451; e-mail: vizvonal@vizmuvek.hu, továbbiakban: Üzemeltető) üzemelteti.

A VízPlusz Kártya igénylés során a Weboldalon, telefonon keresztül (telefonos igénylés esetén) vagy postai úton visszaküldött igénylőlapon megadott személyes adatok kezelője az Üzemeltető.

1.2. Felhasználó

Felhasználó minden olyan magánszemély, aki a weboldalt meglátogatja, illetve a weboldalon elérhető szolgáltatásokat, nevezetesen az VízPlusz Kártya szolgáltatást igényli, igénybe veszi.

1.3. A Tájékoztató hatálya és módosítása

Jelen Adatkezelési Tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) hatálya az Üzemeltető jelen weboldalhoz (továbbiakban: Weboldal) kapcsolódóan nyújtott szolgáltatásaira és adatkezeléseire terjed ki. Ellenkező kikötés hiányában a Tájékoztató hatálya nem terjed ki azon szolgáltatásokra és adatkezelésekre, melyek a Weboldalon hirdető, vagy azon más módon megjelenő harmadik személyek promócióihoz, nyereményjátékaihoz, 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. Jelen Tájékoztató hatálya nem terjed ki az Üzemeltető közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezeléseire, az ügyfelek adatait tartalmazó adatkezeléseire, az Üzemeltetővel egyéb szerződéses kapcsolatban állók adatait tartalmazó adatkezelésekre. A Tájékoztató módosításának jogát az Üzemeltető fenntartja. Az Üzemeltető kérésre tájékoztatja a felhasználókat a korábbi módosításokról. Az Üzemeltető a módosított szabályzatot közzéteszi, a módosítások csak a közzétételt követően hatályosak.

Az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy jelen Adatkezelési Tájékoztatót a www.vizpluszkartya.hu weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) keresztül történő előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítsa. Amennyiben a felhasználó a weboldalon közzétett értesítéstől számított 15 napon belül írásban nem közli a módosítással kapcsolatos esetleges kifogásait, a módosított Adatkezelési Tájékoztató a felek között a 16. napon hatályba lép.

Az adatkezeléssel kapcsolatos döntéseket az Üzemeltető hozza meg. Az Üzemeltető magyar jogi személy, az adatkezelés helye Magyarország.

1.4. A Weboldal üzemeltetésének célja

Jelen Weboldal célja az Üzemeltető VízPlusz kártya szolgáltatásával összefüggő tevékenységének bemutatása valamennyi látogató számára, egyúttal tájékoztatás adása az Üzemeltető személyéről, tevékenységéről, az ezekre vonatkozó szabályokról.

2. Adatkezelés elvei

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

- **Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve**
Az adatkezelés során az Üzemeltető a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, a felhasználóval együttműködve köteles eljárni, valamint a felhasználó számára átlátható módon igyekszik végezni adatkezelési tevékenységét.
- **Célhoz kötöttség elve**
Személyes adat gyűjtését az Üzemeltető csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból végzi, és Üzemeltető a felhasználó adatait a jelen Tájékoztatóban meghatározott célokkal összeegyeztethető módon kívánja kezelni. Az Üzemeltető törli a személyes adatot minden olyan esetben, amikor az adatkezelés célja megszűnt és törvényi kötelezettség, vagy jogos érdek nem áll fenn az adat további tárolásával, kezelésével kapcsolatban.
- **Adattakarékosság elve**
A Felhasználó által megadott személyes adatok az adatkezelés céljának elérése érdekében relevánsak és Üzemeltető gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatok körét a szükségesre korlátozza. Üzemeltető nem kezel olyan adatot, amely az adatkezelés céljának eléréséhez szükségtelen. Ezen kívül minden olyan esetben törekszik az Üzemeltető az adatkezelés minimalizálására, amennyiben ezt az informatikai rendszerek és az adatkezelés céljának eléréséhez fűződő érdeke engedi.
- **Pontosság elve**
Az Üzemeltető minden észszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölje vagy helyesbítse a Felhasználó kérése alapján, mellyel gondoskodik az adatok naprakészen tartásáról.
- **Korlátozott tárolhatóság**
Annak biztosítása érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon, az Üzemeltető törlési határidőket állapít meg.
- **Integritás és bizalmas jelleg**
Az Üzemeltető a személyes adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.
- **Elszámoltathatóság – beépített és alapértelmezett adatvédelem**
Üzemeltető a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a Felhasználók 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.

3. Adatkezelés

3.1. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a Weboldal használatához, valamint a Weboldalon elérhető és igénybe vehető szolgáltatáshoz (pl. VízPlusz Kártya igénylés) kapcsolódóan 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 Rendelet („Rendelet”) 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja alapján a felhasználó önkéntes hozzájárulása.

Az Üzemeltető kizárólag a Felhasználó által megadott, valamint a Felhasználó Weboldal személyes adat megadására alkalmas felületen megadott személyes adatokat kezeli. Az Üzemeltető törekszik a Felhasználó jogainak maradéktalan érvényesítésére. Az Üzemeltető valamennyi személyes adatot abból a célból kezel, hogy a Weboldal szolgáltatásait nyújtani, fejleszteni tudja.

A Felhasználó jogosult az Üzemeltetőhöz intézett írásos bejelentés/kérelem útján az adatkezeléshez adott hozzájárulását részlegesen vagy teljesen visszavonni, illetve az adatai törlését kérni.

3.2. Kezelt adatok köre, adatkezelés célja és ideje

Üzemeltető a Felhasználó adatait kizárólag a kártyaprogram működésének időtartama alatt tárolja, annak céljaival összhangban kezeli, továbbítja.

3.2.1. Vízplusz kártya igénylése

A VízPlusz kártyaprogramhoz való csatlakozáskor az alábbi adatok megadása szükséges a VízPlusz Kártya igényléséhez:

- kártyaigénylő neve,
- kártyaigénylő levelezési címe,
- kártyaigénylő elektronikus levelezési címe, ennek hiányában a postai levelezési cím megadása kötelező, valamint
- a kártyaigényléshez legalább egy telefonos elérhetőséget kötelező megadni,
- ügyfél SZFSZ szám, ha az Üzemeltetőnek már ügyfele, vagy mellékvízmérővel rendelkező ügyfél. Az SZFSZ szám az igénylő ügyfél beazonosíthatóság miatt szükséges.

Adatkezelés célja:

- VízPlusz kártyaprogram működtetése, VízPlusz Kártyaprogramban való részvétel biztosítása,
- Kedvezményes szolgáltatások nyújtása a VízPlusz kártyaprogramhoz kapcsolódóan,
- Felhasználó által igénybe vehető kedvezmények biztosítása a kártya felmutatásával,
- Kapcsolattartás, információnyújtás a Felhasználó részére a VízPlusz kártyaprogramról,
- Panaszkezelés,
- VízPlusz Kártya használatával összefüggő üzenet küldése, mely a VízPlusz Kártya szolgáltatással, valamint azzal összefüggésben igénybe vehető, az Üzemeltető vagy a Partner által biztosított kedvezményekről szóló tájékoztatást tartalmaz,
- Weboldal üzemeltetésével összefüggő üzenet küldése, értesítés a Weboldalon elérhető új funkciók, szolgáltatás bevezetéséről.

Adatkezelés időtartama

Az adatok a VízPlusz kártyaprogram befejezésének napjától számított 6 hónapig kerülnek megőrzésre, amennyiben a Felhasználó nem kéri adatainak ezen időpont előtti törlését. Kivételt képeznek ez alól azok az adatok, melyet a Fővárosi Vízművek Zrt. a vízszolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódóan, a programtól teljesen függetlenül, a www.vizmuvek.hu weboldalon elérhető [Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat](#) alapján kezel és tart nyilván.

A Felhasználó bármikor kérheti a kártyaprogramból való törlését, valamint bármikor visszavonhatja a személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulását. A személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása a kártyaprogramból való törlést vonja maga után, ez esetben a kártyabirtokos nem jogosult használni a partnereknél VízPlusz kártyáját, nem jogosult a VízPlusz kártya által biztosított kedvezmények igénybevételére.

Törlés kérése vagy hozzájárulás visszavonása esetén a VízPlusz kártyát postai úton a Fővárosi Vízművek Zrt., 1397 Budapest, Pf. 512 levelezési címére vissza kell juttatnia.

A kártyaprogramból való törlési kérelmet, illetőleg az adatkezeléshez adott hozzájáruló nyilatkozat visszavonását a Felhasználó az alábbi elérhetőségeinken kezdeményezheti:

- személyesen a Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálatának jelen tájékoztatóban megjelölt elérhetőségein,
- postai úton: Fővárosi Vízművek Zrt., 1397 Budapest, Pf. 512,
- e-mailben: vizvonal@vizmuvek.hu címen
- telefonon: 06-1-247 7777.

3.2.2. Egyéb célú adatkezelés

3.2.2.1. Marketing célú adatkezelés

Adatkezelés célja

Ha a Felhasználó a

- VízPlusz Kártya online igénylése során hozzájárul (jelölőnégyzet kipipálásával), vagy
- telefonon keresztül történő igénylés esetén a beszélgetés során, vagy
- postai úton keresztül visszaküldött igénylőlapon a jelölőnégyzet kipipálásával hozzájárul, vagy
- a Weboldalon erre szolgáló felületen feliratkozik hírlevélre és hozzájárul

marketing tartalmú megkereséshez, úgy az Üzemeltető – eltérő nyilatkozat, kifogás, tiltakozás hiányában – az igénylés során megadott személyes adatait, e-mail címét, telefonszámát, postai címét felhasználja annak érdekében, hogy a Felhasználónak a Fővárosi Vízművek Zrt. víziközműszolgáltatásaival összefüggő szolgáltatásairól tájékoztató anyagot, akciót, ajánlatot, tájékoztatást juttasson el.

Amennyiben a Felhasználó ehhez hozzájárul, az Üzemeltető a Felhasználó részére a közvetlen megkeresés módszerével reklámot küld, és ebből a célból megadott adatait felhasználja. A hozzájárulás e-mailben, telefonon, postai úton, valamint az egyéb módon történő megkeresésre egyaránt vonatkozik.

Adatkezelés ideje

Hírlevél esetében az Üzemeltető, mindaddig kezeli a felhasználó hírlevél feliratkozása során megadott adatait, ameddig a felhasználó a hírlevélről le nem iratkozik a hírlevélben található link segítségével, vagy nem kéri a levéltétét a hírlevélre feliratkozók listájából e-mailben vagy postai úton. Leiratkozás esetén az Üzemeltető további hírleveleivel, ajánlataival nem keresi meg a felhasználót.

3.2.2.2. Piac- és közvéleménykutatás célú adatkezelés

Adatkezelés célja

Ha a Felhasználó az igénylés során (online, illetve postai úton történő igénylés esetén a checkbox kipipálásával, vagy telefonon keresztül) hozzájárulását adja, úgy az Üzemeltető a Felhasználó által megadott adatainak (név, e-mail cím, telefonszám, levelezési cím) felhasználásával közvélemény- és piac-kutatás, anonim, személyes adatot nem tartalmazó kutatási minta összeállítása céljából megkeresheti a Felhasználót. Az előzőekben meghatározott célokból felhasznált adatokat az Üzemeltető személyazonosításra alkalmatlan módon statisztikai célra használja fel.

Adatkezelés ideje

Felhasználó bármikor, korlátozás és indokolás nélkül visszavonhatja a személyes adatainak a 3.2.2.2. pontban meghatározott célból történő kezeléséhez adott hozzájárulását. A személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása esetén az Üzemeltető piac- és közvéleménykutatás céljából a továbbiakban nem keresi fel a Felhasználót a megadott elérhetőségi adatain keresztül. A hozzájárulás visszavonása nem vonja maga után a kártyaprogramból való kizárást.

3.2.2.3. Ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés rögzítése

Az Üzemeltető a vízközműszolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézése érdekében telefonos ügyfélszolgálatot tart fent. Az ügyfélszolgálat a VízPlusz kártyával kapcsolatos ügyintézési feladatokat is ellátja. Üzemeltető minden esetben rögzíti a Felhasználó és az ügyfélszolgálat közötti telefonbeszélgetésről készült hangfelvételt.

A Felhasználó a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.

A telefonbeszélgetés rögzítésének célja

- kártyaprogrammal összefüggő kérdések megválaszolása, kártya használásával összefüggő segítségnyújtás,
- panaszkezelés,
- kérelmek teljesítése (pl. VízPlusz kártya igénylés),
- minőségbiztosítás,
- fogyasztói jogvita esetén a kérdéses felvétel felhasználása.

Mind a bejövő, mind pedig a kimenő hívások során az Üzemeltető tájékoztatja a Felhasználót a beszélgetés rögzítéséről, megteremtve annak lehetőségét, hogy a Felhasználó eldönthesse, hozzájárul-e ahhoz, hogy az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetése rögzítésre kerüljön, vagy sem. Amennyiben a Felhasználó úgy dönt, hogy nem járul hozzá a telefonbeszélgetés rögzítéséhez, úgy kérjük a hívását szakítsa meg, és e-mailben vagy postai úton vegye fel az ügyfélszolgálattal a kapcsolatot.

Adatkezelés ideje

Üzemeltető 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 Üzemeltető az érintettel folytatott telefonbeszélgetésről hangfelvételt készít, megőrzéséről és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a Felhasználót a telefonos ügyintézéskor tájékoztatja. Az érintettel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért a Felhasználó számára Üzemeltető biztosítja, hogy a Felhasználó által kért másolatot az Üzemeltető, a Felhasználó erre irányuló igényéről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen - ha a folyó évben az adott hívásra nézve azonos kérelmet még nem nyújtott be a Felhasználó az Üzemeltetőhöz – biztosítja a Központi ügyfélszolgálati irodájában a hangfelvétel meghallgatását, valamint azt, hogy a hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot készít. Továbbá az Üzemeltető, amennyiben a Felhasználó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton rendelkezésére bocsátja. A Felhasználó ezeket a jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

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

A felvétel kiadására vonatkozó igényét az Üzemeltető ügyfélszolgálati csatornáinak bármelyikén jelezheti Üzemeltető felé, az azonosító számmegjelölésével.

A Felhasználó csak azon hangfelvétel kiadását kérheti, amelyen egyértelműen ő folytat beszélgetést az ügyfélszolgálati munkatárssal.

3.2.2.4. Adatok kezelése technikai célból – cookie alkalmazása

- Technikai adatok

Az Üzemeltető rendszere automatikusan rögzíti a felhasználó számítógépének IP-címét, a látogatás kezdő időpontját, illetve egyes esetekben – a számítógép beállításától függően – a böngésző és az operációs rendszer típusát. Az így rögzített adatok egyéb személyes adatokkal nem kapcsolhatók össze. Az adatok kezelése kizárólag statisztikai célokat szolgál.

- Cookiek alkalmazása

Az Üzemeltető a Felhasználó számítógépén cookie-t helyez el és olvas vissza. (A cookie olyan szöveges fájl, melyet a Weboldal webszervere a felhasználó számítógépének merevlemezére telepít annak későbbi azonosítása érdekében. Ha a böngésző visszaküld egy korábban elmentett cookie-t, a cookie-t kezelő szolgáltatónak lehetősége van összekapcsolni a Felhasználó aktuális látogatását a korábbiakkal, de kizárólag a saját tartalma tekintetében.)

Üzemeltető a következő cookie-t használja:

- Átmeneti (session) cookie: a session cookie-k az érintett látogatása után automatikusan törölődnek. Ezek a cookie-k arra szolgálnak, hogy Üzemeltető 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 Üzemeltető 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.

Használt cookie-k:

- PHPSESSID: php session, a php ezzel azonosítja a felhasználót, böngésző ablak bezárásáig aktív.
- cookies_accepted: láblécben lévő cookie policy elfogadását megjegyző cookie, lejáratási idő 10 év.
- overlay_seen_once: dokumentumot overlayben megmutatást tároló cookie (hogy többször ne mutassuk a felhasználónak), lejáratási idő 10 év.
- banner_rotation: banner blokk alkalmazása esetén, az utoljára mutatott banner azonosítót tároló cookie, lejáratási idő 1 nap.
- voting_*: adott szavazásban való részvétel megjegyzésére, 300 nap lejáratási idővel.

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

- hogyan tudja letiltani a cookie-kat,
- hogyan fogadhat el az új cookie-kat,
- hogyan adhat utasítást böngészőjének arra, hogy új cookie-t állítson be, vagy
- hogyan kapcsoljon ki egyéb cookie-kat.

- **Google Adwords**

A Weboldal a Google Adwords remarketing követő kódjait használja. Ennek alapja, hogy az oldalra látogatókat később a Google Display hálózatába tartozó weboldalakon remarketing hirdetésekkel kereshessük fel. A remarketing kód cookie-kat használ, a látogatók megcímkezéséhez. A Weboldal felhasználói letilthatják ezeket a cookie-kat, amennyiben felkeresik a Google hirdetési beállítások kezelőjét és követik az ott található utasításokat. Ezt követően a számukra nem fognak megjelenni személyre szabott ajánlatok az Üzemeltetőtől.

- **Google Analytics által elhelyezett cookie-k (sütik)**

A Google Analytics a Google Inc. („Google”) elemző-szolgáltatása. A Google Analytics a felhasználók számítógépén tárolt cookie-k (sütik) segítségével elemzi a Weboldalon létrejött felhasználói interakciókat. A webanalitikai célú adatkezelés jogalapja a Weboldal használójának önkéntes hozzájárulása. Az analitikai célú cookie-k (sütik) anonimizált és aggregált adatok, amelyek alapján a számítógép beazonosítása nehézkes, azonban az nem zárható ki.

A Google Analytics cookie-k (sütik) 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 honnaplátogatási szokásait, riportokat állítson össze a Weboldal használatának gyakoriságáról, és további, a használattal összefüggő szolgáltatásokat teljesítsen az Üzemeltető felé. A Google Analytics alkalmazás keretében – a böngészőn keresztül továbbított IP-címet a Google nem kapcsolja össze más adatokkal.

Használt cookie: utm*, lejáratási idő 2 év

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

A Google adatvédelmi nyilatkozata megtekinthető az alábbi linken:
<http://www.google.com/intl/hu/policies/privacy/>.

4. Adatfeldolgozás

Az adatokat elsődlegesen Üzemeltető, illetve az Üzemeltető belső munkatársai jogosultak megismerni, azokat nem teszik közzé, harmadik személy(ek) részére a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározottakon túl nem adják át.

Az Üzemeltető az irányadó jogszabályoknak megfelelően jogosult arra, hogy egyes technikai műveletek céljára adatfeldolgozót vegyen igénybe. Az adatfeldolgozó csak az Üzemeltető döntéseinek végrehajtására jogosult, az Üzemeltető utasításainak megfelelően.

A Weboldal üzemeltetése, valamint a kártyaprogram működtetése során az alábbi cégek végeznek adatfeldolgozási tevékenységet:

Név: Wildom Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft.
Székhely: 1146 Budapest, Hermina út 17, 10. emelet
E-mail cím: wildom@wildom.com
Weboldal: 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
Weboldal: www.globemaster.net
Tevékenység: VízPlusz kártya, DM levél perszonalizálás, kiküldés

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

5. Felhasználót megillető jogok

5.1. Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés

A Felhasználónak joga van ahhoz, hogy az Üzemeltető által tárolt személyes adatait és a kezelésükkel kapcsolatos információkat megismerhesse, ellenőrizze, hogy Üzemeltető milyen adatot tart nyilván róla, továbbá jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Felhasználó az adatokhoz való hozzáférésre irányuló kérelmét írásban (e-mailben vagy postai úton) köteles eljuttatni Üzemeltető részére. Üzemeltető az információkat széles körben használt elektronikus formátumban adja meg a Felhasználó részére. Szóbeli tájékoztatást a hozzáférés gyakorlása esetén telefonon keresztül Üzemeltető nem ad.

Hozzáférési jog gyakorlása esetén a tájékoztatás az alábbiakra terjed ki:

- kezelt adatok körének meghatározása, adatkezelés célja, ideje, jogalapja a kezelt adatok körének tekintetében,

- adattovábbítás: kinek a részére kerültek továbbításra az adatok, vagy kerülnek továbbításra a későbbiekben,
- adatforrás megjelölése.

Üzemeltető a személyes adatok másolatát (személyesen az ügyfélszolgálaton) első alkalommal ingyenesen biztosítja a Felhasználó részére. A Felhasználó által kért további másolatokért Üzemeltető az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha Felhasználó elektronikus úton kéri a másolat kiadást, úgy az információkat e-mailben, széles körben használt elektronikus formátumban bocsátja a Felhasználó rendelkezésére.

Felhasználó a tájékoztatást követően, amennyiben az adatkezeléssel, a kezelt adatok helyességével nem ért egyet, úgy az 5. pontban meghatározottak szerint kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, kiegészítését, törlését, kezelésének korlátozását, tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, illetve a 6. pontban meghatározott eljárást kezdeményezhet.

5.2. Kezelt személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog

Az Üzemeltető indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti a Felhasználó által írásban, vagy az ügyfélszolgálaton személyesen megjelölt pontatlan személyes adatokat, illetve a hiányos adatok kiegészítését elvégzi a Felhasználó által megjelölt tartalommal. Üzemeltető minden olyan címzettet tájékoztat a helyesbítésről, kiegészítésről, akivel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet e címzettek adatairól tájékoztatja, ha ezt írásban kéri.

5.3. Adatkezelés korlátozáshoz való jog

Felhasználó írásbeli kérelem útján kérheti Üzemeltetőtől adatai kezelésének korlátozását, ha a

- a Felhasználó vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy Üzemeltető ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, és a Felhasználó ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- Üzemeltetőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de a Felhasználó igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- a Felhasználó tiltakozik az adatkezelés ellen: ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy Üzemeltető jogos indokai elsőbbséget élveznek-e a Felhasználó jogos indokaival szemben.

Korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak a Felhasználó hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet ez idő alatt kezelni. Üzemeltető a Felhasználót, akinek kérelmére korlátozta az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

5.4. Törléshez (elfeledtetéshez) való jog

Felhasználó kérésére Üzemeltető indokolatlan késedelem nélkül törli a Felhasználóra vonatkozó személyes adatokat, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll: i) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat Üzemeltető gyűjtötte vagy más módon kezelte; ii) a Felhasználó visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs

más jogalapja; iii) a Felhasználó saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre, iv) a Felhasználó tiltakozik a rá vonatkozó személyes adatok közvetlen üzletszerzés célból történő adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik, v) a személyes adatokat Üzemeltető jogellenesen kezeli; vi) a személyes adatok gyűjtésére közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

A Felhasználó a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges i) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; ii) népegészségügy területét érintő közérdek alapján; iii) 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 iv) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

5.5. Adathordozhatósághoz való jog

Az adathordozhatóság azt teszi lehetővé, hogy a Felhasználó megszerezhesse és a továbbiakban felhasználhassa Üzemeltető rendszerében megtalálható általa átadott „saját” adatait, saját céljaira és különböző szolgáltatókon keresztül. Minden esetben a Felhasználó által átadott adatokra korlátozódik a jogosultság, egyéb adatok hordozhatóságára lehetőség nincs. (pl. statisztika, kártyahasználati adatok, stb.)

A Felhasználó a rá vonatkozó, Üzemeltető rendszerében megtalálható (pl. hírlevél feliratkozás során) személyes adatokat:

- tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja,
- jogosult más adatkezelőhöz továbbítani,
- kérheti az adatok közvetlen továbbítását a másik adatkezelőhöz – ha ez technikailag megvalósítható az Üzemeltető rendszerében.

Üzemeltető az adathordozhatóságra vonatkozó kérelmet kizárólag e-mailben vagy postai úton írt kérelem alapján teljesíti. A kérelem teljesítéséhez szükséges, hogy Üzemeltető meggyőződjön arról, hogy valóban az arra jogosult Felhasználó kíván élni e jogával. Ehhez szükséges, hogy az érintett az ügyfélszolgálaton személyesen megjelenjen a jelzést követően, annak érdekében, hogy Üzemeltető betudja azonosítani az igénylőt a rendszerében lévő adatok felhasználásával. A Felhasználó e jog keretében a név, e-mail cím, telefonszám, lakcím adatok hordozhatóságát igényelheti. A jog gyakorlása nem jár automatikusan az adatnak Üzemeltető rendszereiből való törlésével, ezért a Felhasználó e jogának gyakorlását követően is használhatja Üzemeltető szolgáltatását.

5.6. Tiltakozás személyes adatok kezelése ellen

A Felhasználó a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, illetve a Felhasználó jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok közvetlen üzletszerzés célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ha a Felhasználó tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezeli Üzemeltető.

A Felhasználó tiltakozni írásban (e-mailben vagy postai úton), illetve hírlevél esetén a hírlevélben található leiratkozás linkre kattintva is tud.

5.7. Kérelem teljesítésének határideje

Üzemeltető indokolatlan késedelem nélkül, de mindenképpen az 5.1-5.6. pont szerinti bármely kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a Felhasználót a hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható, de ez esetben a késedelem okainak megjelölésével Üzemeltető a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a Felhasználót. Ha a Felhasználó elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást Üzemeltető elektronikus úton adja meg, kivéve, ha azt a Felhasználó másként kéri.

6. Jogérvényesítési lehetőségek

Felhasználó jogait e-mailben vagy postai úton küldött kérelemben gyakorolhatja. Telefonon keresztül bármely jog érvényesítésére nincs lehetőség.

A Felhasználó a jogait az Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségein gyakorolhatja:

Gróf Károly

telefonszám: 06 1 465 2400

fax szám: 06 1 435 3998

e-mail: vizvonal@vizmuvek.hu

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

Felhasználó jogait érvényesíteni nem tudja, ha Üzemeltető bizonyítja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa a Felhasználót. Ha a Felhasználó kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó (különösen az ismétlődő jellegre figyelemmel) Üzemeltető a kérelem teljesítéséért észszerű mértékű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja az intézkedést. Ennek bizonyítása Üzemeltetőt terheli. Ha Üzemeltető részéről kétség merül fel a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, a kérelmező személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Felhasználó az Info.tv., a Rendelet, valamint a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) alapján

- a. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) (továbbiakban: Felügyeleti Hatóság) fordulhat vagy
- b. Bíróság előtt érvényesítheti jogait.

7. Adatvédelmi incidensek kezelése

Az adatvédelmi incidens 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 eredményezi. Üzemeltető az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, a Felügyeleti Hatóság tájékoztatása, valamint a Felhasználó 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. Üzemeltető incidens bekövetkezése esetén – kivéve, ha nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve - indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 72 órán belül tájékoztatja a Felhasználót és a felügyeleti hatóságot az adatvédelmi incidensről.

8. Adatbiztonság

Az Üzemeltető minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz az adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. Az Üzemeltető az adatok biztonságáról megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

9. Egyéb rendelkezések

Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy jelen Adatkezelési Tájékoztatót a Felhasználók www.vizpluszkartya.hu honlapján keresztül történő előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítsa. A módosítás hatályba lépését követően a Felhasználó - tiltakozás esetét kivéve - rendszerben történő további részvételével történő ráutaló magatartásával elfogadja a módosított Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat, mely dokumentum az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató 2018. 05. 25. napjától érvényes.

Fővárosi Vízművek Zrt.