

## TÁJÉKOZTATÓ KIIDOTT HANGANYAG KEZELÉSÉRŐL

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”) és a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról („Infotv.”) alapján személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. Az emberi hang, amennyiben az természetes személlyel összefüggésbe hozható, az adatvédelmi rendelkezések által védett személyes adat. A hangfelvétel készítése és tárolása adatkezelésnek minősül.

A jogszerű adatkezelésnek szükséges, de nem elégséges feltétele az érintett hozzájárulásának beszerzése vagy a törvényi felhatalmazás [Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése]. Az adatkezelésnek ugyanis mindvégig meg kell felelnie a célhoz kötöttség követelményének, amely szerint személyes adatot kezelni csak valamely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében lehet.

Az adatkezelés célját úgy kell meghatározni, hogy abból egyértelműen felismerhető legyen mind a hívó, mind a hívott fél érdeke. Az adatalany számára mindvégig nyilvánvalónak kell lennie, hogy személyes adatait milyen célból kezelik, vagyis az adatkezelés mely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében nélkülözhetetlen.

**Abban az esetben, ha az adatkezelő az eredetitől eltérő célra kívánja a hangfelvételt használni, akkor ahhoz szintén törvényi felhatalmazás vagy az érintett külön e célra vonatkozó, kifejezett hozzájárulása szükséges.**

Az érintettel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért az ügyfeleink számára biztosítani kell, hogy erre vonatkozó kérése esetén a hangfelvételt visszahallgathassa, illetve arról másolati példányt kapjon. Ennek teljesítésére az ügyfélszolgálatot működtető szolgáltatónak 30 napja van. A másolatot ingyenesen kell az ügyfél rendelkezésére bocsátani, ha a folyó évben az adott hívásra nézve azonos kérelmet még nem nyújtott be az érintett adatkezelőhöz.

**A hangfelvételt kizárólag az eredetileg meghatározott cél érdekében lehet felhasználni, és azt illetéktelen harmadik személynek nem lehet átadni, mely kötelezettség a szolgáltatót és az ügyfelet is egyaránt terheli.**

**A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményébe ütközik az adatkezelő magatartása, ha a hanganyagot bármilyen módon manipulálja.**

**Az ügyfél 3. személy részére csak akkor jogosult átadni a felvételt, ha érintettként (az adott beszélgetés tárgykörében) az érdekeinek érvényesítését szolgálja, jogorvoslati lehetőséget biztosíthat számára (hatósági vagy peres eljárásokban felhasználhatja).**

**Cél nélkül kezelni a felvételt nem jogosult - ez magában foglalja a közösségi portálokra, egyéb fájlmegosztó oldalakra való feltöltés tilalmát is. A nyilvános oldalra való feltöltés nem tekinthető érdekérvényesítés eszközének, hiszen jogorvoslatot nem tudnak biztosítani, az csak meghatározott szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozik.**

Felhívjuk a figyelmét, hogy a hanganyag munkatársunk személyes adatait is tartalmazza egyben. Emiatt a hangfelvétel fent meghatározott törvényes céloktól eltérő kezelése jogellenes magatartásnak minősül és felvetheti munkatársunk személyes adatainak, illetőleg a munkatársunk személyéhez fűződő jogainak megsértését.

Tájékoztatjuk, hogy a hanganyagot manipuláló illetőleg a hanganyaggal visszaélő ügyféllel szemben polgári jogi, súlyosabb esetben pedig büntetőjogi felelősségre vonás kezdeményezhető.

Az ügyfél maga is készíthet felvételt a telefonbeszélgetésről, ebben az esetben is köteles azonban a jogszabályok – fentiekben teljesség igénye nélkül részletezett – rendelkezéseinek figyelembevételével eljárni, így a hangfelvételt kizárólag jogai érvényesítésével összefüggő célokból kezelheti és saját hangfelvétel rögzítésének megkezdése előtt köteles jogszabályoknak megfelelő módon előzetes tájékoztatást nyújtani.

**Fővárosi Vízművek Zrt.**