

Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató

A BORSODVÍZ Zrt. adatkezelési és adatvédelmi ügyféltájékoztatója

A BORSODVÍZ Zrt. (Társaság vagy Adatkezelő) belső adatkezelési folyamatainak nyilvántartása és az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi adatvédelmi ügyféltájékoztatót alkotja.

A BORSODVÍZ Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), továbbá az Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelet (GDPR) alapján, az ügyfélkapcsolatban álló személyek adatainak tekintetében adatkezelőnek minősül.

A Társaság, mint adatkezelő, a feladatellátásaival kapcsolatban kötelezi magát, hogy a tevékenységével összefüggő minden adatkezelése megfeleljen a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott adatvédelmi követelményeknek, valamint a Társaság Adatkezelési szabályzatában és Informatikai szabályzatában foglaltaknak.

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot arra, hogy a jelen tájékoztatóban foglaltakat - figyelemmel a jogszabályi rendelkezések változására - bármikor módosíthatja és az adatkezelésekben esetlegesen bekövetkezett változásokról az ügyfeleit a módosított tájékoztató közzétételével értesíti.

1. A Társaság adatkezelési, adatvédelmi tevékenységeit meghatározó alapvető jogszabályok, szabályzatok

- a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény
- a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek a végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) kormányrendelet
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- 2013. évi V. törvény - Polgári Törvénykönyv
- Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 számú rendelete
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2012. I. Törvény a Munka Törvénykönyve (továbbiakban: Mt.)
- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól
- 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 2022. évi CXII. törvény a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló törvény
- A BORSODVÍZ Zrt. Üzletszabályzata
- BORSODVÍZ Zrt. Elektronikus Térfigyelő Rendszerének Adatkezelési Szabályzata
- BORSODVÍZ Zrt. Informatikai Szabályzat

Az adatkezelésekkel kapcsolatos, itt nem rögzített további részletes szabályokat a Társaság mindenkor hatályos Adatkezelési szabályzata és Informatikai szabályzata rögzíti.

2. Fogalmi meghatározások

Az alábbi fogalmak az Infotv., a GDPR, valamint a Társaság Üzletszabályzata alapján, jelen tájékoztató alkalmazásában értendők.

Érintett: Bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy. A jelen tájékoztató hatálya alá tartozó adatkezeléseket illetően érintett elsősorban a Társaság ügyfele, továbbá az a személy, akinek adatait a Társaság a közszolgáltatáshoz kapcsolódóan kezeli.

Felhasználó: a víziközmű szolgáltatást a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy az ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan Tulajdonosa.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármilyen információ.

Egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

Érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló, és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel – az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel.

Adatfeldolgozás: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége.

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség, vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő, vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Adatzárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.

Adatmegsemmisítés: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

Adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

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.

3. Az adatkezelés elvei

A Társaság a személyes adatok kezelése során a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli a Felhasználók adatait, melynek érdekében megfelelő biztonsági, műszaki, technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, melyek garantálják az adatok biztonságát. Ennek keretében gondoskodik a személyes adatok titkosságáról, sértetlenségéről, és rendelkezésre állásáról.

A Társaság a személyes adatok kezelése során különösen tekintettel van a GDPR 5. cikkében meghatározott elvekre.

- *„jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”*: a személyes adatok kezelése jogszerűen, tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon történik,
- *„célhoz kötöttség”*: a személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történik,
- *„adattakarékosság”*: azon személyes adatok kezelése történik, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges,
- *„pontosság”*: megtörténik minden olyan ésszerű intézkedés, mely alapján a rendelkezésre álló személyes adatok pontosak és szükség esetén naprakészek,
- *„korlátozott tárolhatóság”*: az adatok tárolása a cél megvalósulásáig, valamint a vonatkozó jogszabályi előírások szerinti kötelező megőrzési ideig történik,
- *„integritás és bizalmas jelleg”*: a személyes adatok kezelése olyan módon történik, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva van a titkossága, sértetlensége, rendelkezésre állása,
- *„elszámolhatóság”*: a Társaság, mint adatkezelő felelős a fenti elveknek való megfelelésért, illetve képesnek kell lennie e megfelelés igazolására.

4. Az érintettek jogai

Az érintetteket a személyes adataik kezelésével kapcsolatban a jogszabályi előírás alapján az alábbi jogok illetik meg.

tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog: az érintettek tájékoztatást kérhetnek személyes adataik kezeléséről, ellenőrizhetik adataik tartalmát, bármikor kérhetik azok helyesbítését, módosítását, illetve a nem kötelezően nyilvántartandó adatok esetében a törlését. Továbbá az Adatkezelő az érintett kérelmére tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységekről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről.

helyesbítéshez való jog: az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rávonatkozó pontatlan személyes adatokat.

törléshez való jog: Adatkezelő a személyes adatot törli, - feltéve, hogy a törlés lehetőségét a személyes adat kapcsán a törvény nem zárja ki - ha kezelése jogellenes, a kezelt adat hiányos, vagy téves, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott ideje lejárt, továbbá ha bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság a törlést elrendelte.

zároláshoz való jog: Társaságunk zárolja a személyes adatot, ha a Felhasználó ezt kéri, vagy ha rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos

érdekeit.

Társaságunk azon feladatellátásai tekintetében ahol a vonatkozó jogszabályi előírások alapján kötelező adatkezelést végez, a jogszabályok által meghatározott személyes adatok tekintetében azok törlése és zárolása nem lehetséges.

tiltakozáshoz való jog: érintett a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el.

adathordozhatósághoz való jog: Felhasználó joga, hogy megkapja a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, géppel olvasható formában, és azt más adatkezelő részére továbbítsa. Erre akkor van lehetősége, ha az adatkezelés önkéntes hozzájárulás alapján, közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges és az adatkezelés automatizált módon történik. Amennyiben az technikailag megvalósítható, érintett kérheti az adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

visszavonáshoz való jog: érintett bármikor jogosult a személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulásának visszavonására. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogosságát.

jogorvoslathoz való jog: érintett a jogai érvényesülésének biztosítása érdekében Hatóság, illetve bíróság eljárását kezdeményezheti

5. A víziközmű-szolgáltatással összefüggő adatkezelés

A személyes adatok kezelésének célja a közüzemi szolgáltatási tevékenység végzése, valamint az ehhez szükséges szerződések megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése.

A víziközmű-szolgáltatással összefüggésben a Társaság, mint adatkezelő a Felhasználók személyes adatainak kezelését a jogszabályi előírások alapján kötelezően, illetve a Felhasználó hozzájárulásával végzi.

A Társaság mint Víziközmű-szolgáltató az alábbi célokból kezelhet adatokat:

- a törvényben meghatározott tevékenységének végzése,
- a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- szerződésben meghatározott díjak számlázása,
- szerződésből eredő követelések érvényesítése,
- együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése,
- az ingatlan víziközmű-rendszerbe történő beköttetése.
- A védendő felhasználókkal kapcsolatos adatok kezelése, nyilvántartása, az őket megillető kedvezmények biztosítása érdekében.

Az adatkezelés joglapja a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61.§ és 58/A.§, az 58/2013. (II. 27.) kormányrendelet 56.§ (1) bekezdése és 88/A-88/E §-a.

A Társaság a fenti célokból a Felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a törvény szerint a szerződés tartalmát képező személyes adatot, továbbá az ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet kezeli.

Az ellátásért felelős és a víziközmű-szolgáltató kapcsolattartási, együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából – az adatkezelési cél fennállása időtartama alatt – kezeli a felhasználó azonosításához szükséges adatot, továbbá a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan

azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet. A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, amennyiben rendelkezésre áll elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama vagy egyéb nyilvántartási száma, elektronikus elérhetősége szükséges.

Védendő Felhasználó esetén az ide vonatkozó jogszabályban foglaltak szerinti különleges adat (egészségügyi adat) kezelése történik. A védendő felhasználók esetében a kezelt adatok köre a fenti személyes adatokon túl: a szociálisan rászoruló, vagy a fogyatékkal élő státuszra, esetleg mindkettő együttes fennállására történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a Felhasználó által igénybe vehető kedvezményekre vonatkozó információk.

A védendő felhasználók adatkezelésére a jogalapot a Vksztv. 61/A § (1) és (2) bekezdése adja meg. A rászorultságot alátámasztó információk kezelésére szintén jogszabály ad jogalapot, a vízi közmű-szolgáltatásról szóló törvény felhatalmazása alapján az 58/2013. Kormányrendelet 88/C § és 88/D §.-a. Ezen adatok tárolási határideje: a jogosultság megszűnését követő 5 év.

Valamennyi egyéb, az adott Felhasználóval összefüggésbe hozható személyes adat kezelése önkéntes hozzájáruláson alapul (pl.: e-mail cím, telefonszám, bankszámlaszám).

Az adatkezelés időtartama a víziközmű szolgáltatást igénybe vevő Felhasználók tekintetében a Vksztv. 61. § (2) bekezdésében foglaltak alapján az adatkezelési cél fennállásáig tart, azaz a víziközmű szolgáltatás ellátásának időtartama alatt folyamatos.

A Felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek a BORSODVÍZ Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési ideig, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően a jogviszonyból származó igények elévüléséig kezeli.

Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: számlák, befizetési bizonylatok, szerződések, rögzített telefonbeszélgetések, stb.

Társaságunk által kezelt személyes adatok tekintetében a Felhasználót a 4. pontban meghatározott jogok illetik meg, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével. Társaságunk a közüzemi szolgáltatás ellátása miatt, a Vksztv. rendelkezése alapján kötelező adatkezelést végez, a törvény által meghatározott személyes adatok tekintetében azok törlése és zárolása nem lehetséges.

A Felhasználók személyes adataihoz a Társaság részéről kizárólag az arra feljogosított munkavállalói, illetve az adatkezelővel egyéb jogviszonyban álló személyek férnek hozzá a feladatuk, munkakörük végzéséhez szükséges mértékben és ideig.

A közszolgáltatási szerződés teljesítése érdekében a Felhasználók személyes adatainak elektronikus nyilvántartása és kezelése a Társaságnál használt ügyviteli rendszerben történik. A rendszerhez a munkavállaló Felhasználónév és jelszó megadásával férhet hozzá, a hatáskörhöz rendelt jogosultsági rendszer alapján.

Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja: az Adatkezelő szolgáltatásaival kapcsolatos díjak behajtása és jogszabályszerinti érvényesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a Vksztv. 61.§, (2c) ,(3); 58/2013. Korm. rendelet 56. § (1) bek. 2013. V. tv., valamint a jogi igények előterjesztése [GDPR 9. cikk (2) bek. f) pont]

A kezelt adatok köre: a Társaság szolgáltatásait igénybe vevő Felhasználók neve, születési neve, anyja neve, születési helye, születési idő, lakhelye, levelezési címe, felhasználási helye, e-mail címe, telefonszáma

Az adatok tárolása: elektronikusan, illetve meghatározott esetekben papír alapon történik elzárt szekrényben. Az érintett személyes adataihoz a Társaság részéről kizárólag munkavégzésükkel összefüggésben felhatalmazott munkavállalói illetve az adatkezelővel egyéb jogviszonyban álló személyek férnek hozzá a feladatuk, munkakörük végzéséhez szükséges mértékben és ideig.

6. Adatfeldolgozók, az adattovábbítás címzettjei

honlap fejlesztése, informatikai rendszer fejlesztése,
ügyviteli- iratkezelési rendszer, program fejlesztése,
hátralékkezelésre, fizetési meghagyásra, illetve végrehajtási eljárásra irányuló jogi eljárás
lefolymtatása,
a Társaság honlapjának technikai fejlesztése,
Call Center fejlesztése, karbantartása,
számlák, levelek, felszólító levelek, értesítések nyomdai előállítás,
piackutatás.

A felhasználónak az adatváltozás-kezelési szolgáltatásra történő regisztrációja során az adatváltozás-kezelési szolgáltatótól átvett adatait a víziközmű-szolgáltató az adatok átvételét követő 60 napon belül összeveti az általa nyilvántartott, a felhasználóra vonatkozó adatokkal, és eltérés esetén gondoskodik azoknak az átvett adatok szerinti tartalommal történő helyesbítéséről.

Társaságunk az általa kezelt személyes adatokat harmadik fél részére átadhatja törvényi felhatalmazás alapján.

- az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- a közszolgáltatási szerződés megkötését követően a Víziközmű-szolgáltatónak,
- a közszolgáltatási szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- a járási hivatalnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó

hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

Egyéb feladatai ellátásához kapcsolódóan Társaságunk a vonatkozó törvényi előírások alapján, az érintettek személyes adatai közül az adatkezelés céljához szükséges adatokat átadhatja az alábbiaknak:

- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- a járási hivatalnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

A fent meghatározott szervezeteket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

Honlap használatával kapcsolatos adatkezelés

A BORSODVÍZ Zrt. weboldalán a víziközmű szolgáltatással összefüggésben mérőóra állás bejelentésére, valamint résszámla havi átalány mennyiségének módosítására, adatváltozás bejelentésére, számla másolat-, csekk kérésére van lehetőség. A szolgáltatások igénybe vételéhez regisztráció nem szükséges.

Az adatkezelés célja: a közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés, illetve ügyféladatbázis üzemeltetése a polgári jogok és kötelezettségek teljesítése céljából.

Az adatkezelés joglapja: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17/B §. (2). bek. c) -d.) pontja; valamint az érintett hozzájárulása [GDPR 6. cikk (1) bek. a.) pont].

Kezelt adatok köre:

mérőállás bejelentés

Az érintett neve, címe, fogyasztási hely kód, telefon szám, e-mail cím

résszámla havi átalány mennyisége módosításának bejelentése

Az érintett neve, címe, fogyasztási hely kód, partnerkód, telefon szám, e-mail cím

adatváltozás bejelentése

Az érintett neve, címe, fogyasztási hely kód, partnerkód, Számlafizető neve, címe, telefon szám, e-mail cím

számla másolat-, csekk kérés

Az érintett neve, címe, fogyasztási hely kód, partnerkód, telefon szám, e-mail cím

Az adatkezelések időtartama: a törvényi szabályozásokban előírt időtartam.

Az érintettek személyes adataihoz a Társaság részéről kizárólag az arra feljogosított munkavállalók, illetve az adatkezelővel egyéb jogviszonyban álló személyek férnek hozzá a feladatuk, munkakörük végzéséhez szükséges mértékben és ideig.

Társaságunk által kezelt személyes adatok tekintetében az érintettet a 4. pontban meghatározott jogok illetik meg, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével.

Call Center alkalmazásával kapcsolatos adatkezelés

A BORSODVÍZ Zrt. Call Centert üzemeltet az ügyfélszolgálatára beérkező és kimenő telefonhívások rögzítése érdekében.

Az adatkezelés célja a telefonon közölt, az ügyfélszolgálat hatáskörébe tartozó ügyekkel kapcsolatos ügyintézés, valamint a beérkező felhasználói panasz visszahallgatása.

Az adatkezelés joglapja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény, valamint a víziközmű szolgáltatásról szóló CCIX törvény és végrehajtására kiadott 58/2013 (II. 27) kormányrendelet.

A kezelt adatok köre az érintett hangja, valamint az általa közölt személyes adatai.

Az adatkezelés időtartama a fogyasztóvédelmi törvény, vonatkozó rendelkezése alapján, 5 év.

A telefonos hangrögzítésre a Fgyvtv. 17/B §-ában rögzítettek szerint, az érintett kifejezett hozzájárulása alapján a közszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó ügyintézés céljából kerül sor. A telefonbeszélgetés, valamint a hangrögzítés megkezdése előtt a Felhasználó tájékoztatást kap arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül, amennyiben a beszélgetést ennek tudatában az érintett lefolytatja, úgy a hozzájárulás megadottnak tekintendő.

A hangfelvételek egyedi azonosítószámot kapnak, mely azonosítószám a hívás elején ismertetésre kerül. Az érintett a vele folytatott telefonbeszélgetéseket, díjmentesen, a felvételt követő 5 éven belül bármikor visszahallgathatja, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot kérhet.

A Call Centerben rögzített hanganyaghoz a Társaság részéről kizárólag az arra feljogosított munkavállalók, illetve az adatkezelővel egyéb jogviszonyban álló személyek férnek hozzá a feladatuk, munkakörük végzéséhez szükséges mértékben és ideig.

Társaságunk által kezelt személyes adatok tekintetében az érintettet a 3. pontban meghatározott jogok illetik meg, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével.

Elektronikus megfigyelőrendszerrel kapcsolatos adatkezelés

A BORSODVÍZ Zrt. a telephelyein elektronikus megfigyelőrendszert üzemeltet, mely kialakításánál és működtetésénél figyelembe vett jogszabály a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (a továbbiakban Szvtv.), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.). A kamerák elhelyezéséről, működtetéséről, a felvételek kezeléséről további részleteket a BORSODVÍZ Zrt. Elektronikus Térfigyelő Rendszerének Adatkezelési Szabályzata tartalmaz.

A Társaság figyelemfelhívó jelzést helyezett el arról, hogy az adott területen elektronikus megfigyelőrendszert alkalmaz. A kamera rendszer működéséről szóló tájékoztató mind a Társaság érintett telephelyein megtalálhatóak, azok bárki számára hozzáférhetők.

Az adatkezelés célja elsősorban emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, veszélyes anyagok, veszélyes gépek megfigyelése, vagyonvédelem.

A kezelt adatok köre elsődlegesen a természetes személy arcképmása, továbbá a rá vonatkoztatható következtetés, így az adott természetes személy magatartása, viselkedése.

Az adatkezelés időtartama a törvényi szabályozásokban előírt időtartam.

Amennyiben az ügyfél a kihelyezett piktogrammal jelzett, kamerával megfigyelt telephelyre belép, az, az adatkezeléshez való hozzájárulásnak minősül.

Az elektronikus megfigyelő rendszer a BORSODVÍZ Zrt. üzemeltetésében van, melyet a kijelölt munkatársak jogosultak kezelni.

A Társaság által üzemeltet kamerás megfigyelő és rögzítő rendszer tárolt felvételeibe kizárólag az emberi élet, testi épség és vagyon sérelmére elkövetett jogsértése bizonyítása és az elkövető azonosítása, valamint az életet vagy testi épséget érintő egyéb események, balesetek feltárása érdekében tekinthetnek be az arra jogosultsággal rendelkezők. A kamerafelvételeket a Társaság részéről a cégvezető által kijelölt munkavállalók tekinthetik meg.

Adattovábbításra kizárólag jogellenes magatartásra vagy kötelezettségszegésre tekintettel folyamatban lévő eljárás esetén, az azokat lefolytató hatóságok felé van lehetőség.

Társaságunk által kezelt személyes adatok tekintetében az érintettet a 4. pontban meghatározott jogok illetik meg, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével.

7. Egyéb adatkezelések

E tájékoztatóban fel nem sorolt adatkezelésekről az adat felvételekor adunk tájékoztatást.

Az adatkezelésekkel kapcsolatos, itt nem rögzített további részletes szabályokat a társaság mindenkor hatályos Adatkezelési szabályzata és Informatikai szabályzata rögzíti.

Személyes adatokra vonatkozó kérelmek

A személyes adatokra vonatkozó mindennemű kérelmet a Társaság Ügyfélszolgálatán írásban, levélben, vagy e-mail-ben lehet előterjeszteni.

A Víziközmű-szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül írásban, vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be.

A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására mely törvény, mely rendelkezése alapján került sor.

A felvilágosítás megtagadása esetén a Víziközmű-szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

8. A jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

Az érintett, ha személyes adataival kapcsolatban bármilyen jogsértést tapasztal abban az esetben a Borsodvíz Zrt. adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat tájékoztatásért és az ügyének kivizsgálása érdekében. A mindenkor adatvédelmi tisztviselő neve, beosztása és elérhetősége a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati irodákban érhető el.

Az érintett kérheti személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogainak érvényesítését, így a nyilvántartott személyes adat helyesbítését, illetve – a jogszabálynak megfelelő adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását.

Ha az eljárás nem vezetett eredményre, a valós vagy vélelmezett jogsértés továbbra is fennáll, az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti, vagy bírósághoz fordulhat.

Az Érintett eljárást kezdeményezhet az Adatkezelővel szemben a területileg illetékes bíróságon, de az eljárás a Felhasználó választása szerint megindítható a lakó-vagy tartózkodási helye szerinti bíróságon is.

Az érintett - amennyiben az ügyben nem folyik bíróság előtt eljárás - a Hatóságnál ingyenesen vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A Hatósághoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400, +36 (30) 683-5969

Fax.: +36 (1) 391-1410

E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>

Jogellenes adatkezeléssel vagy az adatbiztonság követelményének megszegésével okozott kárért a

Felhasználó sérelemdíjat követelhet A Felhasználóval szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is, azonban az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő