

## **Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozóan**

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatási tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

### **Az adatkezelések szabályai**

---

Az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, ezért a Társaság eljárásai során kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Társaság által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

A Társaság személyes adatot meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell valósulni a célhoz kötöttségnek.

Az Infotv. 20.§-ban meghatározott esetekben a személyes adatokat haladéktalanul törölni kell. A törlésről a Társaságnak az adatot ténylegesen kezelő munkavállalója gondoskodik. A törlést a munkavállaló felett munkáltatói jogköröket ténylegesen gyakorló személy és az adatvédelmi tisztviselő ellenőrizheti.

A Társaság személyes adatot kizárólag az érintett előzetes – különleges személyes adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

A Társaság az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

A Társaság szervezeti egységeinél adatkezelést végző alkalmazottak és a Társaság megbízásából az adatkezelésben résztvevő, annak valamely műveletét végző szervezetek alkalmazottjai kötelesek a megismert személyes adatokat üzleti titokként megőrizni. A személyes adatokat kezelő és azokhoz hozzáférési lehetőséggel rendelkező személyek kötelesek Titoktartási nyilatkozatot tenni.

Ha a Társaság munkavállalója tudomást szerez arról, hogy a Társaság által kezelt személyes adat hibás, hiányos vagy időszerűtlen, köteles azt helyesbíteni vagy helyesbítését az adat rögzítéséért felelős munkatársnál kezdeményezni.

A Társaság megbízásából adatfeldolgozó tevékenységet végző természetes vagy jogi személyekre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekre vonatkozó adatvédelmi kötelezettségeket az adatfeldolgozóval kötött megbízási szerződésben kell érvényesíteni. Az adatfeldolgozóval a Társaság az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete 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) (a továbbiakban: GDPR) által előírt Adatfeldolgozó szerződést köt.

### Szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés

#### **Ivóvíz-szolgáltatás**

A lakossági közszolgáltatás ellátása során természetes személyek ügyfeladatait veszi fel a Társaság, amelyet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet (továbbiakban: Vhr.) 56.§ (1) bekezdése alapján kér a szolgáltatást igénybe vevőktől.

A Kormányrendelet szerint jogalapot biztosít a szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó adatkezelések végzésére.

A Társaság, mint víziközmű-szolgáltató az alábbi célokból kezelhet adatokat:

- a Vksztv.-ben 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 fogyasztókkal kapcsolatos adatok kezelése, nyilvántartása, az őket megillető kedvezmények biztosítása érdekében.

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.

A felhasználó azonosításához az alábbi adatokat kezelheti a Társaság természetes személy felhasználó esetén:

- családi és utónév,
- születési családi és utónév
- lakcím,
- anyja neve,
- születési hely és idő
- telefonszám
- e-mail cím
- személyigazolvány száma.

A védendő fogyasztók 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 fogyasztók adatkezelésére a jogalapot a Vksztv. 61/A. § (1) és (2) bekezdése adja meg.

Ezen adatok tárolási határideje: a jogosultság megszűnését követő 5 év.

A Társaság a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- az adatkezelés nem a Vksztv. 61.§ (1) bekezdésében meghatározott célból történt, vagy az adatkezelési cél megszűnt, így különösen a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszonyhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént,
- a jogviszonyhoz kapcsolódó követelés érvényesíthetősége megszűnt.

A Vksztv. rendelkezik az adatok harmadik fél részére történő továbbításáról. Az adat átadható:

- annak a természetes személynek vagy gazdálkodó szervezetnek, aki, vagy amely az adatkezelő megbízása alapján
  - a szerződés megkötését,
  - a leolvasást,
  - a számlázást,
  - a kézbesítést,
  - a díjfizetések kezelését,
  - a követelések kezelését,
  - a forgalmazás kezelését,
  - a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását,
  - az ügyfélszolgálati tevékenységet végzi;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezeteknek,
- az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- a közérdekű üzemeltetőnek,
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- kormányhivatalnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, valamint büntetőeljárás lefolytatása céljából a bíróságnak, az ügyészségnek és a nyomozó hatóságnak.

### Szennyvízelvezetés és tisztítás

A Társaság látja el a szennyvízelvezetés és tisztítás közszolgáltatási feladatokat a 2011. évi CCIX. tv. (Vksztv.) 61.§ (2) és 58/2013. (II.27.) Korm.r. (Vhr.) 56.§ (1) a), 60.§ (3) e) előírásai alapján.

**adatkezelés célja:** szennyvízelvezetési és tisztítási közszolgáltatási feladatok ellátása

**kezelt adatok köre:** családi és utónév, születési családi és utónév, anyja neve, születési hely, születési idő, lakcím, értesítési cím, elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség,

felhasználási hely, helyrajzi szám, a fogyasztásra a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok.

**adatkezelés jogalapja:** 2011. évi CCIX. tv. (Vksztv.) 61.§ (2) és 58/2013. (II.27.) Korm.r. (Vhr.) 56.§ (1) a), 60.§ (3) e) előírásai alapján.

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** papíralapon és elektronikusan

#### Ügyfelek adatainak kezelése

A Társaság a közműszolgáltatás ellátása céljából ügyfeladatbázist üzemeltet, amelyben a felhasználókra vonatkozóan bekerül minden információ: szerződési, számlázási adatok és a felhasználói panaszbejelentésekkel kapcsolatos információk, mely adatokhoz az illetékesek jelszóval férnek hozzá.

A felhasználó minden megadott adatát a Társaság rögzíti adatbázisában. Abban az esetben, ha a felhasználó több adatot ad meg, mint ami az adott ügy elintézéséhez feltétlenül szükséges, a Társaság az adatminimalizálás céljából a felesleges adatokat törli.

A tulajdonosváltozást több csatornán is bejelentheti a korábbi és az új felhasználó: mind személyesen, mind írásban.

A bejelentést személyesen az ügyfélszolgálaton teheti meg a felhasználó. A tulajdonosváltozást bizonyító okiratot is csatolni kell, amely lehet adásvételi szerződés, bérleti szerződés, tulajdoni lap, birtokbaadási jegyzőkönyv, kezességvállalás, halotti anyakönyvi kivonat, jegyzőkönyv hagyatéki eljárásról, árverezési jegyzőkönyv. Meghatalmazás szükséges akkor, ha a felhasználó nem személyesen teszi meg bejelentését.

Amennyiben a Társaság Üzletszabályzata alapján az ügyintézéshez az ügyintézésre okot adó tényt bizonyító okiratot is kér, úgy az okiratról készült másolatot az ügyintézésre rendszeresített nyomtatványhoz csatolva egészen addig tárolja, ameddig az ügyintézéssel érintett eljárásból eredő polgári jogi igények fennállhatnak. Az adatok átvezetéséhez nem szükséges adatokat (pl. adásvétel alapján megtörténő ügyfélváltás esetén a vételárat) a Társaság törli.

#### E-számla regisztráció

A Társaság honlapján lehetőségük van az ügyfeleknek e számla igénylésre.

Az e-számlát a fogyasztók a [www.hmvizmurt.hu](http://www.hmvizmurt.hu)/ honlapon az e-számla regisztráció menü pont alatt igényelhetik.

**adatkezelés célja:** a fogyasztók e-számla regisztrációjának teljesítése

**kezelt adatok köre:** Felhasználói név, Felhasználói telefonszám, Felhasználói azonosító, Felhasználói hely címe, Elektronikus számlázáshoz használandó e-mail címe

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

#### Vízmérő állás bejelentése

A Társaság honlapján lehetőségük van az ügyfeleknek a vízmérőállás bejelentésére.

A vízmérőállást a [www.hmvizmurt.hu/](http://www.hmvizmurt.hu/) honlapon a vízmérőállás menü pont alatt tehetik meg.

**adatkezelés célja:** az ügyfelek vízmérő állásának rögzítése

**kezelt adatok köre:** Felhasználói név, Felhasználói e-mail cím, Felhasználói azonosító, Felhasználói hely címe, Vízmérő gyári száma, Vízmérő állása

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

Az ügyfelek részére a számlát külső vállalkozó készíti el.

**adatkezelés célja:** a Társaság közszolgálati szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, ivóvíz-szolgáltatás ellátása a szolgáltatási területen

**kezelt adatok köre:** név, anyja neve, születési hely, születési idő, lakcím, értesítési cím, elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség, felhasználási hely, a fogyasztásra a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok.

**adatkezelés jogalapja:** víziközmű-szolgáltatásról szóló CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 56.§ (1) bekezdése

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** papíralapon és elektronikusan

### Diszpécsterszolgálat

A Társaság 24 órás diszpécsterszolgálattal rendelkezik. Ide érkeznek be a hibabejelentések, amelyeket elektronikusan rögzítenek.

**adatkezelés célja:** a beérkező hibabejelentések rögzítése

**kezelt adatok köre:** bejelentő neve, címe, telefonszáma

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) bekezdés szerinti érintettek hozzájárulása, a fogyasztóvédelmi törvény 17/A-C. §

**adattárolás határideje:** az adatfelvételtől számított 5 év

**adattárolás módja:** papíralapon és elektronikusan

### Laboratóriumi vizsgálatok

A Társaság ezen tevékenységét elsősorban az alaptevékenységeihez (ivóvíz-szolgáltatás, szennyvíz-elvezetés) kapcsolódóan, azok jogszabály szerinti ellátása érdekében végzi. Az alaptevékenység ellátása érdekében végzett laboratóriumi vizsgálatok nem járnak személyes adatok kezelésével.

---

Adatvédelmi tájékoztató

---

Az alaptevékenységen kívül cégek, egyéni vállalkozók és magánszemélyek írásos megrendelése alapján is végez a Társaság laboratóriumi vizsgálatot.

Ezen tevékenység személyes adatok kezelésével jár az alábbiak szerint:

**adatkezelés célja:** laboratóriumi vizsgálatok elvégzése a megbízó részére

**kezelt adatok köre:** név, lakcím, értesítési cím, telefonszám

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** papíralapon és elektronikusan

### Vízmérők javítása, hitelesítése

A Társaságnál a vízmérőcsere két csoportra bontható a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő. A bekötési vízmérő a Társaság tulajdona és annak hitelességéről, cseréjéről a Társaság köteles gondoskodni a saját költségén. A mellékvízmérő a felhasználó tulajdona, aminek hitelesítéséről a felhasználó köteles gondoskodni a saját költségén.

Vízmérőcsere folyamata:

Bekötési vízmérő cseréjét a Társaság köteles elvégezni a jogszabályban, illetve az Üzletszabályzatban meghatározott időközönként. Az adott üzemegység részére minden év elején az informatikai csoport állítja össze azt a listát, amelynek alapján történik a mérők cseréjének ütemezése, a felhasználók kiértesítése a csere időpontjáról.

Felvett adatok köre:

- felhasználó neve,
- levelezési címe,
- szolgáltatási hely címe,
- felhasználó azonosító,
- felhasználói hely azonosító,
- hitelesítés éve,
- vízmérő gyári száma,
- vízmérő típusa és mérete.

Mellékmérő esetén a felhasználók a Vksztv-ben meghatározott időben kapnak tájékoztatást arról, hogy a tulajdonukat képező vízmérő cseréjét kötelesek elvégezni az adott évben.

A tájékoztató tartalmazza a felhasználót terhelő vízmérőcsere költségeit és megrendelő lapot, melynek visszaküldésével a felhasználó a Társaságtól rendeli meg a mérőcsereét. A megrendelőlapon a felhasználó megadja a telefonszámát, a mérőcsere –mindkét fél számára alkalmas időpontjának leegyeztetése érdekében.

A felhasználó által megrendelt vízmérő pontosságának ellenőrzése, amit reklamáció során a felhasználó rendel meg és ennek díját számla ellenében fizeti be az eljárás megkezdése előtt.

A pontosság ellenőrző mérésre a Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Miskolci Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatósága jogosult. Ide a felhasználó neve, címe kerül megküldésre, ami alapján a Hatóság kiértesíti a felhasználót, valamint Társaságot a mérés időpontjáról és helyéről, valamint tájékoztatja annak eredményéről.

**adatkezelés célja** vízmérők hitelesítése a megbízók részére

**kezelt adatok köre:**

- felhasználó neve,
- szolgáltatási hely címe,
- levelezési címe,
- felhasználó azonosító,
- felhasználói hely azonosító,
- hitelesítés éve,
- vízmérő gyári száma,
- vízmérő típusa és mérete

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

*Tervezői egyeztetés*

A tervezői egyeztetés szolgáltatás igénylése személyesen, postai úton, vagy az E-közműben történik. Az E-közműben történő tervezői egyeztetés során a Társaság semmilyen személyes adatot nem vesz fel.

Személyes tervezői egyeztetés esetén a pénztár vesz fel adatot az egyeztetési díj számlájának elkészítéséhez.

Díj számla készítéséhez felvett adatok köre:

- magánszemélynél: név, lakcím,
- cég esetén: név, székhely, adószám.

**adatkezelés célja** Tervezői egyeztetés a megbízók részére

**kezelt adatok köre:**

- név,
- lakcím,
- adószám,

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása Vhr. 5.melléklet

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

*Szolgáltatói hozzájárulás kiadása*

A szolgáltatói hozzájárulás igénybevételét személyesen, postai úton, e-mail-ben kérheti az ügyfél.

---

Adatvédelmi tájékoztató

---

Építési engedélyhez, használatba vételi engedélyhez kiadott hozzájárulás tárgyában nem történik magánszemélyek adatainak a kezelése.

Az üzemviteli osztály külső megkeresésekre szennyvízbefogadó nyilatkozatot ad ki. Ez jellemzően vállalkozások, de egyéni vállalkozók, magánszemélyek részére is történhet. Személyes adatok nem kerülnek rögzítésre.

A nyilatkozat kiadásához tartozó személyes adatok:

- kapcsolattartó neve,
- elérhetősége

**adatkezelés célja:** Szolgáltatói hozzájárulás kiadása a megbízók részére

**kezelt adatok köre:**

- kapcsolattartó neve,
- telefonszám,

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

### Szakfelügyelet biztosítása

A szakfelügyelet ellátását az illetékes üzemegységénél rendelik meg a felhasználók szóban vagy írásban. A szakfelügyelet során a Társaság munkatársai az egyeztetett helyszínen és időben ellenőrzik a kivitelezendő létesítmény építése során a közműhálózat védelmére vonatkozó előírások betartását.

A szakfelügyelet ellátása során az alábbi adatokat kezeli a Társaság:

- település, utca, házsám, vagy helyrajzi szám,
- kivitelező neve.

A pénztár a számlakészítéshez az alábbi adatokat kezeli:

- név,
- cím

Cég esetén:

- név,
- cím,
- adószám.

**adatkezelés célja:** Szakfelügyelet biztosítása a megbízók részére

**kezelt adatok köre:**

- név,



Adatvédelmi tájékoztató

---

- cím (település, utca, házszám, vagy helyrajzi szám),
- kivitelező neve.

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása, Vhr. 5.melléklet

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

### Panaszkezelés/ügyfélszolgálat

A Társaság a Fgytv. rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatainak ellátása során biztosítja a felhasználók, elkülönített vízhasználók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését ügyfélszolgálati helyek működtetésével.

Az ügyfélszolgálati irodák, fiókirodák és ügyfélszolgálati pont az alábbi címen érhetők el:

- Központi ügyfélszolgálat: 3300 Eger, Hadnagy u. 2.
- Egri üzemegységi ügyfélszolgálat: 3300 Eger, Tulipán tér 3.
- Gyöngyösi üzemegységi ügyfélszolgálat: 3200 Gyöngyös, Katona J. u. 6.
- Hatvani üzemegységi ügyfélszolgálat: 3000 Hatvan, Csaba u. 8.
- Hevesi üzemegységi ügyfélszolgálat: 3360 Heves, Gyöngyösi u. 79.
- Füzesabonyi üzemegységi ügyfélszolgálat: 3390 Füzesabony, Hunyadi u. 47.
- Délborsodi üzemegységi ügyfélszolgálat: 3400 Mezőkövesd, Dohány u. 6.
- Bátorterenyi üzemegységi ügyfélszolgálat: 3078 Bátortereny, Vízműtelep hrsz: 2560

A felhasználói panaszbejelentéseket a Társaság valamennyi elérhetőségén személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, illetve telefonon, vagy írásban tehetik meg a felhasználók. A szóban tett bejelentést a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. A Társaság a felhasználói panaszról minden esetben jegyzőkönyvet vesz fel az Üzletszabályzatban meghatározott formában.

A felhasználói panaszról felvett bejelentési jegyzőkönyv tartalmazza:

- felhasználó neve,
- lakcíme,
- a felhasználó panaszának részletes leírása,
- a bemutatott dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a társaság nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatban,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a felhasználó aláírása,

**adatkezelés célja:** ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése

**kezelt adatok köre:** ügyfél neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata,

Adatvédelmi tájékoztató

---

amelyek a szolgáltatónál nem állnak rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a felhasználói panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(7) bekezdése

**adattárolás határideje:** a felhasználói panasz megválaszolásától számított - fogyasztóvédelmi törvény szerinti - 5 év

**adattárolás módja:** elektronikusan és papíralapon

A telefonos ügyintézés során történt beszélgetések rögzítésre kerülnek a fogyasztóvédelmi rendelkezések figyelembevételével.

**adatkezelés célja:** a beérkező felhasználói panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele

**kezelt adatok köre:** érintett hangja, általa megadott adatok

**adatkezelés jogalapja:**

- törvényi felhatalmazás (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése)
- a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása

**adatkezelés időtartama:** az adatrögzítéstől számított 5 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

### Hátralékkezelés

A Társaság a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos hátralékkezelést saját hatáskörben végzi. Amennyiben ez nem jár sikerrel, úgy megbízás alapján ügyvéd végzi a hátralékkezelést. A hátralékkal rendelkező ügyfelek részére fizetési felszólítást küld a megbízott.

A közjegyzői eljárásban, végrehajtási szakaszban a végrehajtó részére történik személyes adatátadás.

**adatkezelés célja:** adatkezelő szolgáltatási területén az ügyfeladatok kezelése hátralékkezelés céljából

**kezelt adatok köre:** név, leánykori név, anyja neve, születési hely, születési idő, állandó lakhely, telefonszám, levelezési cím, felhasználási hely, e-mail cím

**adatkezelés jogalapja:** a Vksztv. 61.§ (1) bekezdés c) pontja, valamint a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése

**adattárolás határideje:** a hátralék kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

**adattárolás módja:** elektronikusan

**Felhasználói Elégedettségi Felmérés elvégzéséhez szükséges adatok**

**Az adatkezelés célja:** a MEKH határozatában foglalt, jogszabályon alapuló kötelezettség végrehajtása.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználói elégedettségi felmérés megvalósítása érdekében a felhasználó személyes adatait (név, elérhetőség) hozzájáruló nyilatkozat alapján kezeli, és átadja a Hivatal, illetve adatkezelője részére, akik ezen adatokat átveszik és kezelik, abból a célból, hogy a felhasználót megkereshessék, és válaszait a felméréssel kapcsolatos kutatásra felhasználják. A víziközmű-szolgáltató – a visszavonásig adott hozzájárulás kivételével – a felmérés végeztével törli a felhasználó e célból tárolt személyes adatait.

**Az adatkezelés jogalapja:** az érintett hozzájárulása,

**Az adat tárolásának időtartama:** az érintett hozzájárulásában megadott időtartam.

**Az érintettet megillető jogosultságok:**

Az érintett jogosult arra, hogy

- a) az adatkezeléssel összefüggő tényekről az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon,
- b) kérelmére személyes adatait és az azok kezelésével összefüggő információkat az adatkezelő a rendelkezésére bocsássa,
- c) kérheti személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- d) kérheti személyes adatainak korlátozását,
- e) kérheti - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – személyes adatai törlését.

**Jogainak érvényesítése érdekében az érintett kezdeményezheti**

- a) az adatvédelmi hatóság vizsgálatát az adatkezelő intézkedése jogszerűségének vizsgálata céljából,
- b) az adatvédelmi hatósági eljárás lefolytatását, ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az adatkezelő, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban, vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat.
- c) az adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben - az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban, vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

Ha az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat megsérti és ezzel másnak kárt okoz, köteles azt téríteni.

Ha az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat megsérti és ezzel más személyiségi jogát megsérti, az, akinek személyiségi joga sérelmet szenvedett, az adatkezelőtől, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozótól sérelemdíjat követelhet.

## Adatvédelmi tájékoztató

---

Adatkezelő megnevezése:	Heves Megyei Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Adatkezelő rövidített elnevezés:	Heves Megyei Vízmű Zrt.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	10-10-020086
Adatkezelő székhelye:	3300 Eger, Hadnagy u. 2.
Adatvédelmi tisztviselő:	Dr. Fülöp Erzsébet
E-mail cím:	titkarsag@hmvizmurt.hu
Telefonszám:	+36 36413-633

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál ( 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), tel.: [+36\(30\)683-5969](tel:+36(30)683-5969), [+36\(30\)549-6838](tel:+36(30)549-6838), [+36\(1\)391-1400](tel:+36(1)391-1400)) illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

Az egyes adatkezelések részletes leírását, az azokhoz kapcsolódó esetleges adatfeldolgozókat és adattovábbítások címzettjeit a Társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata tartalmazza.