

Adatkezelési Tájékoztató

a DRV honlapon történő chat alkalmazás használatával összefüggő személyes adatkezelésre vonatkozóan

A személyes adatok kezelője:

Adatkezelő megnevezése: Dunántúli Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Adatkezelő székhelye: 8600 Siófok, Tanácsház u. 7.

Adatkezelő postai címe: 8601 Siófok, Pf. 59.

Adatkezelő elektronikus címe: drv.zrt@drv.hu

Adatvédelmi tisztviselőjének

neve és elérhetősége: dr. K. Nagy Judit

e-mail címe: nagy.judit@ipps.com

1. Adatvédelem és adatkezelés

1.1. Az adatkezelés tárgya

Jelen tájékoztató a Dunántúli Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: DRV Zrt.) a DRV honlapon (www.drv.hu) történő chat alkalmazás használatával összefüggő személyes adatok kezelésére vonatkozik.

Mindezek alapján a jelen tájékoztatóban foglalt rendelkezések a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatóak, az csupán - 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, 2016. április 27-i, 2016/679 Európai Parlament és a Tanácsi rendelet (a továbbiakban: „GDPR”) 1. cikk (1) bekezdése, valamint a 4. cikk 1. pontja értelmében – a természetes személyek személyes adatainak kezelésére.

A jelen pontban szabályozottak tekintetében

- a Felhasználó alatt a Felhasználót és az Elkülönített Vízhhasználót,
- a felhasználási hely alatt a felhasználási helyet és az elkülönített Felhasználói helyet, valamint
- a közszolgáltatási szerződés alatt a közszolgáltatási szerződést és a mellékszolgáltatási szerződést együtt kell érteni.

1.2. Az adatkezelés elvei

A Víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő az általa kezelt személyes adatok kezelése során a **GDPR**, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „**Info. tv.**”), a víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.), és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

A Víziközmű-szolgáltató a személyes adatok kezelése során tekintettel van különösen a GDPR 5. cikkében meghatározott elvekre, így a személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);
- pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden ésszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

A Víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő felelős a fenti elveknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

1.3. Az adatvédelem alapfogalmai

1. **adattfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
2. **adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
3. **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;
4. **adatkezelés korlátozása:** a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;

5. **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;
6. **álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;
7. **címzett:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnak; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;
8. **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;
9. **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;
10. **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

1.4. Az adatkezelés célja, jogalapja és a kezelt adatok köre és időtartama, valamint forrása

Az adatkezelés célja: A DRV Zrt. adatkezelésének célja az elektronikus ügyintézési csatornák bővítése az élő chat használatával, a felhasználók számára a gyors és szakmai ügyintézés elérése a nap 24 órájában, és ezáltal felhasználói elégedettség növelése.

Az adatkezelés jogalapja: A jelen tájékoztató szerinti személyes adatok kezelésének a jogalapja a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján hozzájárulás.

Kezelt adatok köre:

Felhasználó: neve; levelezési/értesítési címe; telefonszáma; e-mail címe, ügyfél azonosítására szolgáló 4T és szerződéses azonosítók, mérő gyári száma és az ügyfél által a megkeresésben megadott egyéb személyes adat

Az adatok kezelésének időtartama: 5 évig vagy a hozzájárulás visszavonásáig

Adatok forrása: Közvetlenül az érintettől, az érintett adatszolgáltatása.

1.5. Adatbiztonság, az adatok megismerésére jogosultak

Az Adatkezelő a Felhasználó adatainak a biztonsága érdekében gondoskodik a megfelelő és szükséges intézkedések megtételéről, kialakítja az ezzel kapcsolatos eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a rögzített, tárolt és kezelt adatok védettek legyenek, valamint, hogy megakadályozzák az esetleges adatvédelmi incidens keletkezését.

Az Adatkezelő mindent megtesz annak érdekében, hogy az általa kezelt adatokhoz illetéktelen személyek ne férjenek hozzá. A kezelt adatokat a Víziközmű-szolgáltató Ügyfélszolgálatának erre jogosult munkatársai ismerhetik meg. Az Adatkezelő a kezelt adatokat a jogosultsággal nem rendelkező harmadik személy részére nem adja ki.

1.6. Adattovábbítás

Az Adatkezelő az adatkezelés során az adatokat nem továbbítja harmadik országba, nemzetközi szervezethez vagy egyéb szervezethez. Továbbá az adatkezelés során nem kerül sor automatikus döntéshozatalra és profilalkotásra. Az érintett személyes adatai kezeléséhez az Adatkezelő adatfeldolgozó szolgáltatását nem vesz igénybe.

1.7. Adatkezelő az érintettekkel szembeni tájékoztatási kötelezettsége az adatkezeléssel kapcsolatosan megillető jogokról, továbbá a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

Az érintett a személyes adatainak kezelése körében jogosult:

- tájékoztatást és hozzáférést kérni a személyes adatai kezeléséről;
- személyes adatainak a helyesbítését kérni;
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – a törlését („elfeledtetéshez való jog”) vagy korlátozását kérni;
- adathordozhatóságra;
- tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen; továbbá
- a személyes adatainak a visszavonását kérni.

Tájékoztatás és hozzáférés a személyes adatkezeléshez:

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai;
- az érintett személyes adatok kategóriái;
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- az érintett azon joga, hogy kérelmezheti a Víziközmű-szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk,

hogyan az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül írásban, 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. Egyéb esetekben az Adatkezelő költségtérítést állapít meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az Adatkezelő az érintett tájékoztatáshoz való jogát a jelen tájékoztató rendelkezésére bocsátásával teljesíti.

Személyes adatok helyesbítése

Az érintett erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

Személyes adatok törlése, korlátozása:

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérje, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
 - az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
 - az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen;
 - a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
 - a személyes adatokat az Adatkezelő által alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (magyar jogban) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
 - a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
-
- Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
 - az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
 - az érintett tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Amennyiben az adatkezelés az Adatkezelőt érintő jogszabályi kötelezettségből fakad, úgy a törlési kérelmet nem tudjuk teljesíteni.

Tiltakozás a személyes adatok kezelése ellen:

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a. a személyes adatok kezelése kizárólag az Adatkezelő, vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el,
- b. a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c. a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Az Adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az Adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha az érintett az Adatkezelőnek a döntésével nem ért egyet, illetve ha az Adatkezelő a 15 napos határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

Visszavonáshoz való jogosultság:

Jelen adatkezelés eseteiben amikor az adatkezelés jogalapja - a GDPR rendelet. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja – az érintett hozzájárulása, akkor az érintettet megilleti a visszavonás joga, azaz a hozzájárulását bármikor visszavonhatja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás időpontja előtti adatkezelés jogszerűségét.

Személyes adat helyesbítése, zárolása vagy törlése iránti kérelem:

Ha az Adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az Adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: **NAIH**) fordulás lehetőségéről.

Jogorvoslati jog

Az érintett jogainak megsértése esetén az Adatkezelővel szemben a NAIH-hoz vagy a bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Adatkezelő köteles bizonyítani. Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, az Adatkezelőt a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, az Adatkezelő illetve az egyéb érintett jogának figyelembevételére kötelezi.

NAIH-nál bejelentéssel bárki 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 NAIH Hatóság vizsgálata nem minősül közigazgatási hatósági eljárásnak. A NAIH-hoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány. A bejelentő kilétét a NAIH csak akkor fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem lenne lefolytatható. Ha a bejelentő kéri, kilétét a NAIH akkor sem fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem folytatható le. Erről a következményről a Hatóság a bejelentőt köteles tájékoztatni. A NAIH vizsgálata ingyenes, a vizsgálat költségeit a Hatóság előlegezi és viseli.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

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

postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

telefon: +36 (1) 391-1400

fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: www.naih.hu