



## 1. Az Adatkezelő megnevezése

Adatkezelő megnevezése:	DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	13-10-040189
<b>Adatkezelő székhelye:</b>	2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.
Adatkezelő képviselője:	Bujáki Rózsa adatvédelmi tisztviselő
Adatkezelő elérhetősége:	<a href="mailto:bujaki.rozsa@ltender.hu">bujaki.rozsa@ltender.hu</a>

## 2. Az Adatkezelés szabályai

A DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt. (a továbbiakban: Zrt.) Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata alapján kezel a jelen felülettel összefüggésben személyes adatokat. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Zrt. minden szervezeti egységénél folytatott valamennyi olyan folyamatra, amely során az Infotv. 3. § 2. pontjában meghatározott személyes adat kezelése megvalósul.

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

A Zrt. személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek.

A Zrt. személyes adatot csak az érintett előzetes hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

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

A Zrt. szervezeti egységeinél adatkezelést végző alkalmazottak és a Zrt. 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 szabályzat hatálya alatt álló személy tudomást szerez arról, hogy a Zrt. által kezelt személyes adat hibás, hiányos vagy időszerűtlen, köteles azt helyesbíteni vagy helyesbítését az adat rögzítéséért felelős munkatársnál kezdeményezni.

A Zrt. megbízásából adatfeldolgozói tevékenységet végző természetes vagy jogi személyekre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekre vonatkozó adatvédelmi kötelezettségeket az adatfeldolgozóval kötött megbízási szerződésben érvényesítendőek.

A Zrt. mindenkori vezérigazgatója a Zrt. sajátosságainak figyelembe vételével meghatározza az adatvédelem szervezetét, az adatvédelemre valamint az azzal összefüggő tevékenységre vonatkozó feladat- és hatásköröket, és kijelöli az adatkezelés felügyeletét ellátó személyt.



A Zrt. munkatársai munkájuk során gondoskodnak arról, hogy jogosulatlan személyek ne tekinthessenek be személyes adatokba, továbbá arról, hogy a személyes adat tárolása, elhelyezése úgy kerüljön kialakításra, hogy az jogosulatlan személy részére ne legyen hozzáférhető, megismerhető, megváltoztatható, megsemmisíthető.

A Zrt. adatvédelmi rendszerének felügyeletét a vezérigazgató látja el, egy általa kinevezett vagy megbízott adatvédelemért felelős személy útján.

### **3. Az érintettek jogainak érvényesítése**

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését a Zrt. feltüntetett elérhetőségein.

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

Az Adatkezelő a beérkezett kérelmet, illetve tiltakozást köteles a beérkezéstől számított három napon belül áttenni az adatkezelés szempontjából feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjéhez.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A tájékoztatás főszabály szerint ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az Adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A valóságnak nem megfelelő adatot az adatot kezelő szervezeti egység vezetője – amennyiben a szükséges adatok és az azokat bizonyító közokiratok rendelkezésre állnak – helyesbíti, a GDPR 17. cikkében meghatározott okok fennállása esetén intézkedik a kezelt személyes adat törléséről.



A személyes adatot törölni kell, ha

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a 16 éven aluli gyermekek részére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor;
- g) ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték úgy azt törölni köteles, valamint az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen:

- ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az Adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- törvényben meghatározott egyéb esetben.

Ha az Adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, 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.

Amennyiben az érintett jogainak gyakorlása során az ügy megítélése nem egyértelmű, az adatot kezelő szervezeti egység vezetője az ügy iratainak és az ügyre vonatkozó álláspontjának megküldésével állásfoglalást kérhet az adatvédelmi tisztviselőtől, aki azt három napon belül teljesíti.

Az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt, illetve az általa vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is megtéríti. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Ugyanígy nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) vagy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.



#### **4. A Zrt. által szolgáltatási és egyéb tevékenysége során megvalósuló adatkezelések**

##### **Az adatkezelés helye:**

- Vác Kodály Z. út 3. (központ)
- Vác Derecske u. 4/a.
- Szentendre, Kalászi út 2.
- Gödöllő, Sík S. u. 7.
- Balassagyarmat, Rákóczi út 134.

##### **4.1. A honlap adatkezelése**

A Zrt. saját honlapjához bárki kiléte felfedése és személyes adatai megadása nélkül hozzáférhet, a honlapon és az ahhoz kapcsolt oldalakon szabadon és korlátozás nélkül szerezhet információkat. Nem személyhez kötött információkat azonban korlátlanul és automatikusan gyűjt a weblap a látogatókról. Ezekből az adatokból személyes adat azonban nem nyerhető, így az Infotv. hatálya alá tartozó adatkezelést nem valósít meg.

A honlapon a Google Analytics webanalitikai szolgáltatást használja. A Google Analytics „sütiket” (cookies), a honlaplátogató számítógépén elhelyezett szövegfájlokat használ, amelyek célja, hogy segítse a weboldal használatának elemzését. A sütik által generált, a honlap használatára vonatkozó információkat (a honlaplátogató IP-címét) a Google amerikai egyesült államokbeli szervereire továbbítja, és ott tárolja. A Google nem kapcsolja össze a sütik által generált információkat más adatokkal – éppen ezért a hatályos adatvédelmi szabályozás alapján nem valósítja meg személyes adatok kezelését. A honlaplátogató böngészője megfelelő beállításainak kiválasztásával visszautasíthatja a sütik használatát. A jelen weboldal használatával a honlaplátogató hozzájárul adatainak feldolgozásához a fentiekben meghatározott módon és célokra.

A Google a fenti információkat a honlap az Ön által történő használatának értékelésére, elemzésére, a weboldalon végrehajtott tevékenységekről szóló riportok összeállítására, valamint a honlapon végrehajtott tevékenységekkel és az internethasználattal kapcsolatos egyéb szolgáltatások nyújtására használja.

**adatkezelés célja:** kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás

**adatkezelés jogalapja:** az érintett hozzájárulása

**kezelt adatok köre:** partnerkód név, e-mail cím, fogyasztási hely kódja

**adatok törlésének határideje:** az adatközléstől számított 2 év

**adattárolás módja:** elektronikusan

##### **4.2. Közműszolgáltatással kapcsolatos adatkezelés**

###### Általános szabályok

A szolgáltatási tevékenységével kapcsolatosan a Zrt. betartja a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban Vksztv.) előírásait. A törvény az alábbiak szerint jogalapot biztosít a szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó adatkezelések végzésére.



A Zrt. 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 fogyasztókkal kapcsolatos adatok kezelése, nyilvántartása, az őket megillető kedvezmények biztosítása érdekében.

A Zrt. 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.

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

- név,
- lakcím,
- anyja neve,
- születésének hely és idő.

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.

A védendő fogyasztók köre kétféle lehet:

- szociálisan rászoruló,
- vagy fogyatékkal élő.

A védendő fogyasztók nyilvántartásába való felvételt az érintettnek kell kezdeményeznie a Zrt. nyomtatványán. A kérelemben megadott adatok bekerülnek az ügyfélnyilvántartásba, azonban a jogosultságot alátámasztó egyéb adatokat papíralapon tárolják, és csak az illetékes ügyintéző kezeli.

A rászorultságot alátámasztó információk kezelésére szintén jogszabály ad jogalapot, a vízi közmű-szolgáltatásról szóló törvény felhatalmazása alapján az 58/2013. (II. 27.) számú Kormányrendelet 88/C. és 88/D. §-ai. Ezen adatok tárolási határideje: a jogosultság megszűnését követő 5 év.

A Zrt. a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- az adatkezelési cél megszűnt, például a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik,
- a jogviszonyhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént,
- a jogviszonyhoz kapcsolódó követelés érvényesíthetősége megszűnt.

A törvény rendelkezik az adatok harmadik fél részére történő továbbításáról is, az adat ugyanis átadható:

- annak a természetes személynek vagy gazdálkodó szervezetnek, aki vagy amely az adatkezelő megbízása alapján
  - o 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,
  - a járási hivatalnak,
  - a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
  - a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

### Ügyfelek adatainak kezelése

A Zrt. a közműszolgáltatás ellátása céljából ügyféladatbázist üzemeltet, amelyben az ügyfelekre vonatkozóan bekerül minden információ: szerződési, számlázási adatok, és a panasz bejelentésekkel kapcsolatos információk, mely adatokhoz az illetékesek férnek hozzá jelszóval.

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

A tulajdonosváltást több csatornán is bejelentheti a régi és az új ügyfél: mind személyesen, mind írásban.

Személyesen az ügyfélszolgálaton teheti meg a bejelentést az ügyfél. Csatolható emellett a tulajdonosváltást bizonyító okirat is, így adásvételi szerződés, bérleti szerződés, tulajdoni lap, birtokbaadási jegyzőkönyv, kezességvállalás, halotti anyakönyvi kivonat, jegyzőkönyv hagyatéki eljárásról, árvézési jegyzőkönyv. Emellett meghatalmazás és szolgáltatási szerződés is mellékelhető.

Amennyiben a Zrt. Üzletszabályzata alapján az ügyintézéshez az ügyintézésre okot adó tény 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 Zrt. törli.



### Leolvasás, felhasználási helyek műszaki kivitelezése

A Zrt. fenntartja a jogot, hogy a Vksztv. 61. § (3) a)-ban kapott törvényi felhatalmazás szerint a leolvasással és a felhasználási helyek műszaki kivitelezésével (így különösen a mellékvízmérők cseréjét) harmadik felet bízjon meg, a harmadik félnek az érintettek személyes adatait átadja.

Erre jogalapot a Vksztv. 61. § (3) a) teremt, miszerint az *adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak az adatkezelő megbízása alapján a leolvasást, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek.*

A Zrt. az adatátadással egyidejűleg értesíti az érintettet.

A mérőállásokat telefonon keresztül (automata rögzíti), személyesen ügyfélszolgálati irodában, honlapon keresztül, valamint ügyfélszolgálati központi e-mail címre tudják bejelenteni.

Aktuális fogyasztásról szolgáltatott információ érkezhethet:

- fogyasztó diktálása alapján,
- társasházak esetén közös képviselő által leadott adatok alapján,
- tényleolvasás alapján.

A társasházak esetében a közös képviselő gyűjti össze a lakók fogyasztási adatait és egységesen ő diktálja be a fogyasztási adatokat a Zrt. felé. A lakók egymás fogyasztási adatait nem ismerhetik meg.

A Zrt. alkalmazottai által történő leolvasás során, ha a fogyasztót nem találják otthon, az első alkalommal értesítőt hagynak, mely értesítő tartalmazza, hogy a leolvasást végző munkatárs mikor járt ott, és mikor jön legközelebb. Az értesítőt minden esetben az ügyfél postaládájába dobják be.

A Zrt. honlapján is tehető mérőállás bejelentés és egyéb ügyintézés.

Az ügyintézés során megadandó adatok:

- ügyfél neve,
- azonosító száma,
- fogyasztási hely címe
- a mérőóra száma, és a mérőóra állása,
- locsolómérő adatai,
- ügyfél e-mail címe,
- telefonszáma.

**adatkezelés célja:** a közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés, ügyféladatbázis üzemeltetése a polgári jogi jogok és kötelezettségek teljesítése céljából

**kezelt adatok köre:** közüzemi szolgáltatás kapcsán ügyfél neve, anyja neve, születési helye és ideje, e-mail címe, szolgáltatás helye (ingatlan helyrajzi száma, ivóvíz fogyasztási és szennyvízelvezetés helye), bejelentések, panaszok adatai, fizetési adatok (így különösen bankszámlaszám), mellékvízmérő adatai, adatváltozást bizonyító okiratok.

A védendő fogyasztókra vonatkozó adatok: 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.



**adatkezelés jogalapja:** törvényi kötelezettség [2011. évi CCIX. törvény 61. §] és az érintett hozzájárulása [2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)]

**adattárolás határideje:** a polgári jogi igények elévüléséig

**adattárolás módja:** elektronikusan és papíralapon (védendő fogyasztók esetében a jogosultságot alátámasztó iratok papír alapon kerülnek tárolásra.)

### 4.3. Hátralékkezelés

A hátralékról az első információt a számlán szereplő aktuális egyenleg értékéből kapja a felhasználó, részletezés nélkül. Következő lépésként a hátralékos felhasználók a számlázási rendszerből előállított, számlánkénti részletezésű fizetési felszólítást kapnak a jogkövetkezmények ismertetésével, amelyek tértivevényes postai küldeményként kerülnek kiküldésre. Ennek eredménytelensége (kiegyenlítés, illetve részletfizetési engedély kérelem elmaradása) esetén ismételten a hátralékos részletező tértivevényes fizetési felszólítást küld a Zrt.

További eredménytelenség esetén újabb, tértivevényes levélben – a hátralék részletezésével – kap tájékoztatást az adós felhasználó az ivóvíz szolgáltatás korlátozásának (lakosság) vagy szüneteltetésének (közület) tervezett kezdési időpontjáról. Amennyiben a hátralék rendezése eddig az időpontig sem történik meg, a Zrt. kísérletet tesz a korlátozás/szüneteltetés végrehajtására.

A szankcionálás megszüntetésére a teljes tartozás kiegyenlítését követő 24 órán belül intézkedés történik. Kiegyenlítésnek a pénzüsszeg beérkezési időpontja számít.

Az eredménytelen felszólításokat követően a korlátozási/szüneteltetési intézkedés helyett vagy azzal párhuzamosan a várható eredményesség mérlegelése alapján behajtási eljárást kezdeményez a Zrt., amely fizetési meghagyási szakaszból és szükség esetén végrehajtási szakaszból áll.

A hátralékosok adatai továbbításra kerülnek követelés kezelő társaságok., közjegyzők és bírósági végrehajtók felé.

**adatkezelés célja:** adatkezelő szolgáltatási területén az adatok kezelése hátralékkezelés céljából.

**kezelt adatok köre:** név; leánykori név, anyja neve; születési hely; születési idő; állandó lakhely; telefonszám; levelezési cím, fogyasztási hely

**adatkezelés jogalapja:** Vksztv. 61. § (3) a) szerinti törvényi felhatalmazás

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

**adattárolás módja:** elektronikusan





#### **4.4. Ügyfélszolgálati adatkezelések**

A panaszok megtételére több mód is rendelkezésére áll az ügyfeleknek, így szóbeli, írásbeli és telefonos panasztételre is van lehetőség. Az ügyfélszolgálat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) előírásai szerint üzemel.

##### **Panaszkezelés**

A Zrt. a panaszkezelést mindenkor i Üzletszabályzatban meghatározottak szerint végzi. A panasz megtételére lehetőséget biztosító helyszínen a Zrt. tájékoztatót helyez el.

Panaszok esetén az adatkezelés az Fgytv. 17/A-C. §-ában meghatározottak szerint történik.

Lehetőség van arra, hogy az ügyfél helyett meghatalmazottja jelenjen meg az ügyfélszolgálaton ügyet intézni. Ebben az esetben csak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti írásos meghatalmazás bemutatása szükséges, így a meghatalmazott adatai is kezelésre kerülnek a Zrt. részéről.

Amennyiben az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet készítenek, melyet az ügyfélnyilvántartásból nyomtatnak ki. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Zrt.-nek át kell adnia a fogyasztónak.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket kell, hogy tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

##### **Szóban, személyesen tett bejelentés**

Az ügyintéző, az ügyfélnyilvántartásból nyomtatott ügyfélszolgálati jegyzőkönyvön veszi fel – lehetőség szerint gépi úton – az adatokat. A dokumentumon a bejelentés módja, kelte és tárgya, a bejelentő adatai (név, cím,), a fogyasztó adatai (név, fogyasztási hely, fogyasztó azonosító), a panasz leírása szerepel.

A dokumentumot mind az ügyintéző, mind a bejelentő ellátja aláírásával, amelynek másolati példányát a bejelentő is megkapja.

##### **Nem személyesen tett bejelentés**

Nem személyes bejelentés tehető telefonon vagy írásban, postai úton.



## Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat

A Zrt. az Fgytv. 17/B. § (3) szerinti telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatot üzemeltet. A Zrt. az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzít. Minden hangfelvételt egyedi azonosítószámmal lát el, amelyet öt évig őriz meg.

A hangfelvételt a fogyasztó kérésére díjmentesen bocsátja a fogyasztó rendelkezésre.

A felvételek külső szerveren kerülnek tárolásra, mellyel kapcsolatos adattovábbítást az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

A Zrt. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

## E-mailes panaszok

Online úton panasztételre van lehetőség a [www.dmrvzrt.hu](http://www.dmrvzrt.hu) oldalon az alábbiak szerint:

Panaszokat a honlapon és az Üzletszabályzatban is feltüntetett központi e-mail címre ([dmrvzrt@dmrvzrt.hu](mailto:dmrvzrt@dmrvzrt.hu)) lehet küldeni.

## Közös szabályok

Az ügyfélszolgálat minden esetben írásba foglalja a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva, a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldi, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

**adatkezelés célja:** panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

**kezelt adatok köre:** az ügyfél neve; lakcíme, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, a telefonon felvett adatok esetében az egyedi azonosító szám, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, az ügyféllel való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám.

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás a fogyasztóvédelmi törvény 17/A-C. §-ban meghatározott jogalappal

**adattárolás határideje:** a vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a válasz másolati példányát és az egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételt öt évig megőrzi [Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3)]

## 5. Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei:

Bujáki Rózsa

[bujaki.rozsa@ltender.hu](mailto:bujaki.rozsa@ltender.hu), telefonszám 06 70 773 57 56

## 6. Jelen tájékoztatóban nem meghatározott kérdések

A jelen tájékoztatóban nem meghatározott kérdésekben Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet szabályai és a Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatáról szóló szabályzatában foglaltak az irányadók. A jelen tájékoztató folyamatosan frissül a jogszabályi változásoknak megfelelően.