**17. sz. melléklet**

# 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**

***Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és 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 csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek. 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 csak 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.

***SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG***

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

**Panaszkezelés**

A Társaság a fogyasztóvédeleméről szóló 1997.évi CLV törvény 17./A (1) b) (Fgytv.) rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatainak ellátása során biztosítani kívánja a Felhasználók, Elkülönített Vízhasználók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését ügyfélszolgálati, információs helyek működtetésével.

**A Társaság ügyfélszolgálata:**

* **4025 Debrecen, Hatvan u. 12-14.**

**Információs irodák:**

* 4110 Biharkeresztes, Hősök tere 12.
* 4130 Derecske, Köztársaság u. 92.
* 4281 Létavértes, Debreceni u. 1.
* 4371 Nyírlugos, Fő u. 15.
* 4363 Nyírmihálydi, Postakör u. 6.
* 4362 Nyírgelse, Kossuth u. 1.

Ügyfél panaszok esetében jegyzőkönyvet vesznek fel. Ilyen esetben, ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet készítenek, amelynek egy másolati példányát a Társaságnak át kell adnia a panaszosnak.

A fogyasztói panaszbejelentések jegyzőkönyve a következőket kell, hogy tartalmazza:

* a fogyasztó neve;
* a fogyasztó lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
* a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
* a fogyasztó panaszának részletes leírása, fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
* a panasszal érintett felhasználó és felhasználási hely azonosító;
* a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
* a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
* telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén egyedi azonosítószáma.

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

**kezelt adatok köre:**

panaszos neve, címe, telefonszáma, e-mail címe, a panasz tárgya, a panasz érkezésének időpontja

jogi személy esetén: panaszos vevő neve, székhelye, adószáma, telefonszáma, e-mail címe, a panasz tárgya, a panasz érkezésének időpontja

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

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

**adattárolás módja**: papíralapú és elektronikus

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

**Társaság neve:** **Debreceni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**Rövidített neve:**  **Debreceni Vízmű Zrt**.

**Székhelye:** **4025 Debrecen, Hatvan utca 12-14.**

**Adószám:** 23458208-2-09

**Cégjegyzékszám:** 09-10-000479

Adatvédelmi tisztviselő Schulmann Péter

E-mail cím: adatvedelem@debreceni-vizmu.hu

\*\*\*

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

Az egyes adatkezelések részletes leírását, az azokhoz kapcsolódó esetleges adatfeldolgozókat és adattovábbítások címzettjeit a Debreceni Vízmű Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.