

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS HANGFELVÉTEL KÉSZÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS  
ADATKEZELÉSRŐL**

A **Debreceni Vízmű Zrt. (továbbiakban: Adatkezelő)** az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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) előírásai szerint, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről.** A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

**AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:**

**Adatkezelő megnevezése:** Debreceni Vízmű Zrt.  
**Adakezelő székhelye:** 4025 Debrecen, Hatvan utca 12-14  
**Adatkezelő adószáma:** 23458208-2-09  
**Adatkezelő cégjegyzékszám:** 09-10-000479  
**Adatkezelő honlapja:** <https://www.debreceni-vizmu.hu/>

**AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGE:**

[adatvedelem@debreceni-vizmu.hu](mailto:adatvedelem@debreceni-vizmu.hu)

**HANGFELVÉTEL KÉSZÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS**

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

e-számla népszerűsítésével kapcsolatos telefonos kampány teljesítésének ellenőrzése, minőségbiztosítás

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

a GDPR 6. cikk (1) f) szerinti adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges

**KEZELT ADATOK KÖRE:**

telefonbeszélgetésben résztvevő felek (ügyfél, adatfeldolgozó foglalkoztatottja) hangja, illetve az ügyintézés során az érintettek által megadott személyes adatok; hívás azonosítószáma, hívás kezdete és vége.

**AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:**

Az adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be.

Adatfeldolgozó: SOM-TEL Szolgáltató Kft.

Adatkezelési művelet: e-számla népszerűsítésével összhangban telefonhívások lebonyolítása, adategyeztetés

**AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

Az Adatkezelő az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az Adatkezelőt, úgy az Adatkezelő, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

Adatátadástól számított 4 hónap, maximum 2023.01.31.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az Adatkezelő az e-számla népszerűsítésével kapcsolatos telefonos kampány teljesítésének ellenőrzése, valamint minőségbiztosítás céljából hangfelvételt készít telefonbeszélgetésben résztvevő felekről. Az Adatkezelő telefonos megkeresések formájában népszerűsíti az e-számlára való áttérés lehetőségét. Amennyiben valamely felhasználó át kíván térni az e-számlára, úgy az Adatfeldolgozó munkatársa adategyeztetés céljából bekéri a személyes adatait.

**AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

Az Adatkezelő tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- élhet a hozzáférési jogával,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

Az Adatkezelő törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően az Adatkezelő erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először **adatvédelmi tisztviselőnkkel** vegye fel a kapcsolatot!