



Hangrögzítéssel kapcsolatos adatvédelmi tájékoztató

A Mezőföldvíz Kft. a telefonos ügyfélszolgálatára érkező megkereséseket a hatályos fogyasztóvédelmi törvény előírásának megfelelően előzetes tájékoztatást követően rögzíti. A hangfelvételek által keletkezett személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adja:

Az **adatkezelés célja** a telefonos ügyintézés során a közszolgáltatási szerződésből fakadó igények teljesítése, illetve a később esetlegesen felmerülő reklamációkból fakadó jogorvoslati lehetőség biztosítása illetve a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek való megfelelés.

Az **adatkezelés jogalapja** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a, illetve a hangrögzítéshez való **önkéntes hozzájárulás**. A rögzítés csak az elhangzott tájékoztatás után történik, ahol Ön **tiltkozhat a hangrögzítés ellen** azzal, hogy nem lép tovább valamely menüpontra, megszakítja a hívást és nem használja a telefonos ügyfélszolgálatunkat.

Amennyiben így dönt lehetősége van ügyeinek intézésére személyes ügyfélszolgálati irodáinkon, illetve postai úton. Ügyfélszolgálatainkról a honlapunk főoldaláról elérhető Lakossági tájékoztató rovat „Ügyfélfogadási rend” menüpontban tájékozódhat.

A beszélgetés egyedi azonosító számát a hangfelvétel készítése előtt meghallgathatja, amelyre hivatkozhat a későbbi ügyintézés során. Az egyedi azonosító szám meghallgatását a kettős kereszt használatával többször is megteheti.

Kezelt adatként a munkatársunk és az Ön hangja, valamint a beszélgetés során elhangzott adatok, információk kerülnek rögzítésre. Az így keletkezett személyes adatok **adatkezelője** a Mezőföldvíz Kft.

A telefonos ügyfélszolgálat technikai üzemeltetését adatfeldolgozóként a VCC Live Hungary Kft. végzi, aki azonban a telefonbeszélgetések tartalmát nem ismerheti meg, azzal kapcsolatban tartalmi adatkezelést nem végezhet. Az adatfeldolgozó elérhetőségeit megtalálhatja a <https://vcc-live.hu/> weboldalon.

Az adatok tárolása az adatfeldolgozónál történik az általa biztosított eszközön. **Az adatkezelés időtartama** a jogszabályban meghatározott 5 év.

Az adatokhoz való hozzáférés csak az ügyfélszolgálat munkatársai számára biztosított, az Önnel kapcsolatos ügyintézés elvégzése érdekében. Harmadik fél számára nem kerül átadásra.

Tájékoztatást kérhet az Önről készült telefonbeszélgetések hangfelvételeiről, a jogszabályban meghatározott módon visszahallgathatja, illetve másolatot kérhet. Ez irányú kérésével az ügyfélszolgálathoz fordulhat.

Az Önről készült hangfelvételek esetén élhet **a törléshez való jogával** az alábbi esetekben:

A személyes adatot indokolatlan késedelem nélkül törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri (a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével);
- c) az adat hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság jogerősen elrendelte.

A hangrögzítéssel kapcsolatos észrevételeivel az ügyfélszolgálat munkatársaihoz, illetve a Mezőföldvíz Kft. adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat a mezofoldviz@mezofoldviz.hu e-mail címen, vagy a weboldalon megtalálható elérhetőségek bármelyikén.

Jogsérelem esetén, **jogorvoslati lehetőséggel**, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: 06 1 391 1400