

TÁJÉKOZTATÓ

Telefonos hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelésről

Adatkezelő neve: Mezőföldvíz Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve: Mezőföldvíz Kft.
Székhelye: 7030 Paks, Kölesdi út 46.
Adószám: 11283144-2-17
Telefonszám: 06 (80) 442 442
E-mail-cím: mezofoldviz@mezofoldviz.hu
Honlap: www.mezofoldviz.hu

Adatvédelmi tisztviselő: Hanol Éva Hajnalka
E-mail cím: hanol.eva@mezofoldviz.hu
Telefonszám: 06 (20)528 9389

A telefonos beszélgetés megkezdése előtt a központi (gépi) hang a következőt olvassa be az adatkezelésről:

„Üdvözljük, Ön a Mezőföldvíz Kft. telefonos ügyfélszolgálatát hívta. Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően a telefonbeszélgetést rögzítjük, a hangfelvételt 5 évig megőrizzük, kérésére díjmentesen rendelkezésére bocsátjuk.



MEZŐFÖLDVÍZ

10/2021 szabályzat az Adatvédelemről- 2. kiadás

Hangrögzítéssel kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatónkat meghallgathatja a kilences nyomógomb kiválasztását követően, megtalálhatja személyes ügyfélszolgálatainkon, illetve a weboldalunkon. Hangrögzítés nélkül, személyes ügyfélszolgálatunkon tud ügyet intézni.

A telefonbeszélgetés egyedi azonosítószáma:.....

Kilences menügomb szövege

Tájékoztatjuk, hogy a telefonos ügyfélszolgálatunkra érkezett megkereséseket a hatályos fogyasztóvédelmi törvény előírásának megfelelően előzetes tájékoztatást követően rögzítjük. A személyes adat kezelője a Mezőföldvíz Kft., melyet elérhet a honlapon közzétett elérhetőségek bármelyikén. A honlapunkat a www.mezofoldviz.hu weboldalon érheti el.

Amennyiben nem kíván hozzájárulni a hangfelvétel készítéséhez, úgy lehetősége van ügyeinek intézésére személyes ügyfélkapcsolati pontjainkon, illetve postai úton. Levélcímünk: Mezőföldvíz Kft. 7030 Paks, Kölesdi út 46.

A hangfelvétel készítése előtt meghallgathatja a beszélgetés egyedi azonosító számát, amelyre hivatkozhat a későbbi ügyintézés során.

Az Önnel készült telefonbeszélgetések hangfelvételeit a jogszabályban meghatározott módon visszahallgathatja, illetve ezekről másolatot kérhet. Ez irányú kérésével az ügyfélszolgálatához fordulhat.

A hangfelvételeket a jogszabályban meghatározott módon öt évig őrizzük meg, harmadik fél számára nem kerül átadásra.

10/2021 szabályzat az Adatvédelemről- 2. kiadás

A hangfelvételek tartalmát csak az ügyfélszolgálat munkatársai ismerhetik meg az Önnel kapcsolatos ügyintézés elvégzése érdekében.

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.

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

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogsérelem esetén, jogorvoslat érdekében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál kezdeményezhet vizsgálatot. Elérhetőségeit megtalálhatja a www.naih.hu weboldalon. Postai úton a 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. címen.

Munkatársunk jelentkezéséig türelmét kérjük.

Az adatkezelés célja:	A beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele.
Az Adatkezelő által kezelt adatkör:	Erintett hangja, általa megadott személyes adatok.
Az adatkezelés jogalapja:	Törvényi felhatalmazás [a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdés].

10/2021 szabályzat az Adatvédelemről- 2. kiadás

Az adattárolás határideje:	Az adatrögzítéstől számított 5 év.
Az adatkezelés módja:	Elektronikus.

Az érintett személyes adatai kezelésével kapcsolatban elsősorban az Adatkezelőhöz fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben panaszra ellenére továbbra is sérelmesnek találja az adatkezelést vagy nem kíván panaszt tenni az Adatkezelőnél, hanem közvetlenül a hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, postacím: 1363 Budapest Pf. 9, E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu). Lehetség van továbbá arra is, hogy adatának védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.



MEZŐFÖLDVÍZ