



Adatvédelmi tájékoztató a rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban (telefonos és személyes ügyfélszolgálaton)

Tisztelt Ügyfelünk!

A Kiskunsági Víziközmű - Szolgáltató Kft. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.), a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.), a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Vgt.), a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. tv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.), a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: Fogyv. tv.) 17/B. §-ában foglaltaknak eleget téve az egyetemes szolgáltatásra jogosult ügyfelek ellátása érdekében az ügyfelek bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint az ügyfelek tájékoztatása céljából biztosítja az ügyfél kapcsolattartás szervezetét és működtetését személyes ügyintézési lehetőséggel, valamint az írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézés lehetőségét.

Ennek megfelelően a Kiskunsági Víziközmű - Szolgáltató Kft Személyes és Telefonos Ügyfélszolgálatot (ún. Call Center) létesített, amelyeken keresztül Ön személyesen, telefonon, SMS-ben és elektronikus levélben tud a Társaságokkal kapcsolatba lépni.

AZ ADATVÉDELEM ALAPELVEI, CÉLJA, JOGALAPJA

A Kiskunsági Víziközmű - Szolgáltató Kft. a panaszügyintézés, Call Center és személyes ügyfélszolgálat szolgáltatás biztosításakor a GDPR 6. Cikk (1) bekezdés a) pontja és az Infotv. 5.§ b) pontja alapján a természetes személy kifejezett hozzájárulása alapján kezeli annak személyes adatait.

A Call Centeren, illetve a személyes ügyfélszolgálaton keresztül az ügyfelek azonosítása elsődlegesen a szerződésben rögzített partnerszám és mérőóraszám alapján történik.

A Fogyv. tv. 17/B.§ (3) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az ügyfél - kérésére - rendelkezésére kell bocsátani.

A Call Centeren keresztül folytatott beszélgetését a Kiskunsági Víziközmű - Szolgáltató Kft az Ön megfelelő tájékoztatását követően - rögzíti. A beszélgetések rögzítésére az ügyfeleink minél magasabb színvonalú kiszolgálása és az esetlegesen felmerülő panaszok mielőbbi kivizsgálása érdekében, a Fogyv. tv. rendelkezéseinek megfelelően kerül sor.

AZ ÉRINTETT JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE

Ha az érintett úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, az adatvédelmi tisztviselőtől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését. Ha ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, az érintett az illetékes adatvédelmi hatóság eljárását kezdeményezheti.

A Kiskunsági Víziközmű - Szolgáltató Kft. adatvédelmi tisztviselője:

NÉV: *dr. Juhász Katalin*

E-mail Cím: *kiskunviz@kiskunviz.hu*

TELEFONSZÁM: *06-20/9421-622*

Az érintett jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz (választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez) fordulhat.

Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelési követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat 12. Fejezet tartalmazza.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket arról, hogy Társaságunk jogi kötelezettsége teljesítése, valamint jogos érdekeik érvényesítése céljából kezelt személyes adatokat a hozzájárulás esetleges visszavonását követően is kezelheti.

Társaságunk, mint adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül írásban, közérthető formában megadni az ügyfél által kért tájékoztatást.

Amennyiben a Kiskunsági Víziközmű - Szolgáltató Kft.. által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, ezt megteheti:

- a) elektronikus levélben, mely kiskunviz@kiskunviz.hu e-mail címre küldendő;
- b) hagyományos levélben, mely a Kiskunsági Víziközmű - Szolgáltató Kft. címére küldendő: 6400 Kiskunhalas, Kőrösi út 5.
- c) a Társaság honlapján található elektronikus üzenetküldési szolgáltatás igénybevételével.