

# ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KÉRDŐÍV

az ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. által a  
KEHOP-2.1.7.-19-2019-00024 azonosítószámú,  
„A tiszta víz titka” – című szemléletformáló pályázat keretében összeállított  
tematikus kvíz kitöltői részére.



Európai Unió  
Kohéziós Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

1.)	Hogyan tájékozódott az ügyfélszolgálati iroda elhelyezkedéséről?	a.) vízdíjszámláról b.) a társaság honlapjáról c.) internetes keresés alapján d.) ismerőstől	
2.)	Milyen ügyben kereste fel az ügyfélszolgálati irodát? (Több válasz is lehetséges.)	a.) tulajdonosváltás bejelentése b.) mérőállás közlése c.) tartozás rendezése d.) számla befizetése e.) panasz f.) fizetési felszólítás miatt g.) szolgáltatás létesítése h.) műszaki ügy i.) egyéb: .....	
3.)	Más szolgáltató (gáz, villany, szemétdíj) esetében használja-e az online ügyfélszolgálatot?	a.) igen b.) nem	
4.)	Tudja-e, hogy az ÉRV. Zrt. rendelkezik online ügyfélszolgálattal?	a.) igen b.) nem	
5.)	Milyen szolgáltatásokat venne igénybe az ÉRV. Zrt. online ügyfélszolgálatán? (Több válasz is lehetséges.)	a.) mérőállás bejelentése b.) számla befizetése c.) számlamásolat igénylése d.) tulajdonosváltás bejelentése e.) kérelem indítása f.) panasz ügyintézése g.) egyéb: .....	
6.)	Mi az oka, hogy nem használja az online ügyfélszolgálatot?	a.) nem tudtam, hogy van a szolgálatónak online ügyfélszolgálat b.) nincs számítógépem c.) nincs okostelefonom d.) nincs internetem e.) nem értek a számítógépekhez f.) jobban szeretem a személyes kapcsolatot g.) igénybe veszem	
7.)	Tudja-e, hogy van lehetősége az ügyfélszolgálati irodában időpontfoglalásra?	a.) igen b.) nem	
8.)	Tudja-e, hogy van lehetősége papíralapú számla helyett elektronikus számlát igényelni?	a.) igen b.) nem	

**Az adatkezelési tájékoztató ismeretében részt kívánok venni a nyereménysorsoláson.**

Válaszadó neve:.....

Kelt:.....

Telefonszáma:.....

Helyszín:.....

E-mail címe:.....

Üzenet:.....

# Adatkezelési tájékoztató

az ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. által, a KEHOP-2.1.7.-19-2019-00024 azonosítószámú, „A tiszta víz titka” – című szemléletformáló pályázat keretében szervezett **ÉRV ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KVÍZJÁTÉKBAN** résztvevői és egyéb érintettek részére az **ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt.** (székhely: 3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1.; cégjegyzékszám: 05-10-000123; továbbiakban: **Adatkezelő**) törvényi kötelezettségének eleget téve a személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adja:

## 1. Adatkezelő és adatvédelmi tisztviselő

**1.1 Az Adatkezelő adatai:** Neve: **ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt.** Rövidített neve: **ÉRV Zrt.**, székhely és postacím: 3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1., e-mail-cím: [info@ervzt.hu](mailto:info@ervzt.hu), telefon: 06 48 514 500, honlap: [www.ervzt.hu](http://www.ervzt.hu)

**1.2 Az adatvédelmi tisztviselő adatai:** Neve: Lengré Tamás, postacím, elérhetőség: 3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1., e-mail-cím: [adatvedelem@ervzt.hu](mailto:adatvedelem@ervzt.hu)

## 2. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

**Az adatkezelésekre vonatkozó hazai jogszabályok, európai uniós jogi aktusok:**

- 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 (továbbiakban általános adatvédelmi rendelet, **GDPR**);
- 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban mint **Infotv.**)

## 3. Az adatkezelésre vonatkozó adatok, információk

**3.1** A jelen tájékoztató az Adatkezelő által végzett, hozzájáruláson alapuló adatkezelésre vonatkozik.

Az Ön szabad döntésén múlik, hogy személyes adatainak kezeléséhez hozzájárul-e.

Személyes adatainak [kivéve: fénykép, képfelvétel] kezelésére vonatkozó hozzájárulása hiányában azonban nem tud az ÉRV. Zrt. által szervezett fent megnevezett pályázathoz kapcsolódó eseményeken részt venni és a nyilvános tájékoztatásokban szerepelni. Amennyiben a kezelendő adatok közül a fénykép, képfelvétel kezeléséhez nem járul hozzá, nem minősül kizáró tényezőnek.

Amennyiben személyes adatai kezeléséhez – 18 év alatti személy esetében a törvényes képviselő(k) - hozzájárul, a hozzájárulást később bármikor visszavonhatja, a hozzájárulás visszavonása azonban nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonására javasoljuk a <http://www.ervzt.hu> weboldalon található dokumentum használatát, és a fenti e-mail-címre történő megküldését.

**3.2** A jelen tájékoztató az Adatkezelő által végzett, hozzájáruláson alapuló adatkezelésre vonatkozik.

Az Ön szabad döntésén múlik, hogy személyes adatainak kezeléséhez hozzájárul-e.

Személyes adatainak [kivéve: fénykép, képfelvétel] kezelésére vonatkozó hozzájárulása hiányában azonban nem tud az ÉRV. Zrt. által szervezett fent megnevezett pályázathoz kapcsolódó eseményeken részt venni és a nyilvános tájékoztatásokban szerepelni. Amennyiben a kezelendő adatok közül a fénykép, képfelvétel kezeléséhez nem járul hozzá, nem minősül kizáró tényezőnek.

Amennyiben személyes adatai kezeléséhez – 18 év alatti személy esetében a törvényes képviselő(k) - hozzájárul, a hozzájárulást később bármikor visszavonhatja, a hozzájárulás visszavonása azonban nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonására javasoljuk a <http://www.ervzt.hu> weboldalon található dokumentum használatát, és a fenti e-mail-címre történő megküldését.

### 3.3 Az adatkezelés célja, jogalapja, időtartama, személyes adatok kategóriái, címzettjei

Adatkezelés célja	Kezelt adatok kategóriái	Adatkezelés időtartama	Adatkezelés jogalapja	Adatok forrása	Adattovábbítás címzettje (ha van)	Adat-közlés célja (ha van)
<b>ÉRV ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KVÍZJÁTÉK</b> során a résztvevők, mint az adatkezelésben érintettek regisztrálása, azonosítása érdekében az adatok rögzítése, tárolása, továbbítása, felhasználása, törlése.	Név, születési idő, életkor, lakcím, fénykép, képfelvétel, kiskorú esetén törvényes képviselő(k) neve, lakcíme	pályázat lezárását követő 1 évig	érintett önkéntes hozzájárulása	közvetlenül az érintett, kiskorú esetén törvényes képviselője	nincs	nincs
<b>ÉRV ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KVÍZJÁTÉK</b> során fényképfelvétel készítése és a Társaság Internetes oldalain történő felhasználása, nyilvánosságra hozatala, tárolása, törlése.	Fénykép, név	Pályázat lezárását követő 6 hónap	hozzájárulás	közvetlenül az érintett, kiskorú esetén törvényes képviselője	nincs	nincs

#### 4 Kik ismerhetik meg az Ön – vagy az Ön által képviselt 18 éven aluli gyermek – személyes adatait?

Az érintett személyes adatait fő szabály szerint az Adatkezelő munkavállalói ismerhetik meg, feladataik ellátása érdekében. Jelen esetben elsődlegesen a pályázat lebonyolítását és kiértékelését intéző munkatársak ismerik meg a résztvevők személyes adatait. Az Adatkezelő megfelelő szervezési és információbiztonsági intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen, vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

Figyelemmel az adatkezelési célokban meghatározottakra – a pályázati kiírásban foglaltak szerint is szükséges nyilvánosság biztosítása tekintetében – egyes személyes adatok kezelése széleskörűen történik majd, nem korlátozódik le az ÉRV. Zrt. munkavállalóira. Ezen személyes adatokat a Hozzájárulás birtokában (pl. fényképfelvételek) Adatkezelő nyilvánosságra hozza.

#### 5 Az Ön jogai

A jelen tájékoztatóban megjelölt adatvédelmi jogszabályokban írtak szerint az érintett jogosult arra, hogy

- az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, ha igen, akkor a kezelt személyes adataihoz és az adatkezelés céljához, kategóriáihoz, a címzettekhez stb. hozzáférjen (az érintett **hozzáférési joga**) és
- kérésére az adatkezelő késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat (az érintett **helyesbítéshez való joga**), továbbá
- kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, amennyiben a jogszabályban írt indokok fennállnak (az érintett **törléshez való joga**), valamint
- kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a jogszabályban írtak teljesülnek (adatkezelés **korlátozásához való jog**) és
- saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdekből történő, illetve közérdeken alapuló kezelésével kapcsolatban (**tiltakozáshoz való jog**), valamint
- a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában megkapja, és ezt egy másik adatkezelőnek továbbítja (**adathordozhatósághoz való jog**).

#### 6 Az érintett **jogorvoslati** joga bíróság előtt, felügyeleti hatósághoz címzett **panasz**

Az érintett által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság: **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)**, cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), telefon: + 36 1 391 1400, honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

## HOZZÁJÁRULÁS SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ

**cselekvőképes személyek esetén**

az ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. által a KEHOP-2.1.7.-19-2019-00024 azonosítószámú, „A tiszta víz titka” – című szemléletformáló pályázat keretében szervezett ÉRV ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KVÍZJÁTÉKBAN résztvevők és egyéb érintettek részére

**Alulírott**

**Név:** .....

**születési hely, idő:** .....

**lakcím:** .....

az alábbiakban nyilatkozom arról **(a jelen tájékoztató alján található táblázatban a döntésemnek megfelelő rész aláhúzásával)**, hogy személyes adataim kezeléséhez a hozzájárulást kérő **Adatkezelő** kérésére, továbbá az **Adatkezelő által rendelkezésre bocsátott pályázon résztvevők személyes adataira** vonatkozó tájékoztató gondos tanulmányozása alapján a lenti táblázatban megjelölt adatkezelési célra, a táblázatban felsorolt személyes adatok tekintetében az Adatkezelő általi kezeléséhez **a fenti feltételekkel hozzájárulok-e, vagy a hozzájárulásomat megtagadom.**

Tisztában vagyok azzal, hogy jelen nyilatkozatom a hozzájárulásom visszavonására vonatkozó nyilatkozat kitöltésével - mely nyilatkozat elérhető az Adatkezelő honlapján ([www.ervzrt.hu](http://www.ervzrt.hu)) - vagy, amennyiben más, a **GDPR-rendelet** szabályozásának megfelelő módot egyszerűbbnek ítélek meg, úgy azon a módon bármikor visszavonható, azonban a hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

**Tudomásul veszem, hogy a hiányos, ellentmondásos vagy értelmezhetetlen jelölést az Adatkezelőnek a hozzájárulásom megtagadásaként kell értelmeznie.**

Jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy az Adatkezelő adatkezelési tájékoztatóját megismertem és az abban foglaltakat elfogadom, az adatkezelési hozzájárulásomat a tájékoztató ismeretében teszem meg.

Amennyiben más személye(ke)t ábrázoló alkotást nyújtok be, kijelentem, hogy a Polgári Törvénykönyvben foglalt hozzájárulás - mind a képmás elkészítéséhez, mind annak a jelen pályázatban történő felhasználásához és a nyilvánosságra hozatalhoz - ezen személy(ek)től beszerzésre kerültek, ennek elmulasztásáért, az ÉRV. Zrt.-vel szemben benyújtott igényekért teljes egészében felelősséget vállalok.

### **A tájékoztatóban hozzájárulás jogalappal szereplő adatkezelési cél megnevezése**

A Társaság által szervezett ÉRV ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KVÍZJÁTÉKBAN a résztvevők, érintettek regisztrálása, azonosítása érdekében az adatok rögzítése, tárolása, továbbítása, felhasználása, törlése. A Társaság által az ÉRV ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KVÍZJÁTÉKBAN résztvevőiről fényképfelvétel készítése és a Társaság internetes oldalain történő felhasználása, nyilvánosságra hozatala, tárolása, törlése

A jelen dokumentumban foglalt hozzájárulásommal a fenti adatkezelési célok tekintetében az adatkezelő számára a személyes adataim

felvételéhez, rögzítéséhez, tárolásához, felhasználásához, az adatkezelési idő elteltével történő törléséhez	hozzájárulok	nem járulok hozzá	korábban adott hozzájárulásomat visszavonom
nyilvánosságra hozatalához	hozzájárulok	nem járulok hozzá	korábban adott hozzájárulásomat visszavonom
személyemről (nyertessége/helyezés/ különdíj esetén) képmás (fénykép) elkészítéséhez felhasználásához, nyilvánosságra hozatalához	hozzájárulok	nem járulok hozzá	korábban adott hozzájárulásomat visszavonom

**(a döntés minden sorban aláhúzással vagy bekarikázással jelölendő)**

**Kelt:** .....

.....  
**nyilatkozattevő aláírása**