ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSEKRŐL

TARTALOM

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK 3
1. MIÉRT KAPJA ÖN EZT A TÁJÉKOZTATÓT? 3
2. AZ ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI 3
4. TÁJÉKOZTATÁS KORÁBBI ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ HATÁLYON KÍVÜL HELYEZÉSÉRŐL 3
5. KIKRE VONATKOZIK AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ? 3
6. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK 3
7. AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE 4
8. FELELŐSSÉG A SZEMÉLYES ADATOKÉRT 5
9. HOGY KELL ALKALMAZNI EZT A TÁJÉKOZTATÓT? 5
II. EGYES ADATKEZELÉSEK 6
1. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉVEL ÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS (SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ÉS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE KÖRÉBEN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS) 6
2. EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS 7
3. ELŐFIZETŐI LISTÁVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 9
4. ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 10
5. Z ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ SZÁMLÁZÁS CÉLJÁBÓL VÉGZETT ADATKEZELÉS 11
6. HÍVÁSRÉSZLETEZŐVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 12
7. KÖVETELÉSKEZELÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS 14
8. SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 15
9. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 16
10. ELŐFIZETŐI/FOGYASZTÓI PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 17
11. DÍJREKLAMÁCIÓKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 18
12. HIBABEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 19
13. HANGRÖGZÍTÉSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 20
14. ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 21
15. POSTAFIÓK (WEBMAIL) SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 22
16. HONLAP KAPCSOLATTARTÁSI FELÜLETÉVEL („HIBABEJELENTŐ") KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 23
17. KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉS/TÁJÉKOZTATÁS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS 24
18. BŰNÜLDÖZÉSI, NEMZETBIZTONSÁGI ÉS HONVÉDELMI CÉLÚ ADATMEGŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG 26
19. KÖZÉRDEKŰ FELADATOT ELLÁTÓ SZERVEK KÉRELMÉRE TÖRTÉNŐ KÖTELEZŐ ADATSZOLGÁLTATÁS 26
20. TÁJÉKOZTATÁS EGYÉB, TÖRVÉNYBEN MEGHATÁROZOTT ADATTOVÁBBÍTÁSOKRÓL 27
21. EGYÉB ÉRINTETTEKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS 29
III. ÉRINTETTI JOGOK ÉS AZOK GYAKORLÁSA 30
1. MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATBAN? 30
2. MIT JELENTENEK AZ EGYES ÉRINTETTI JOGOK ÉS HOGYAN GYAKOROLHATJA ŐKET? 31
3. KIT ÉS MILYEN JOGOK ILLETNEK MEG AZ ÉRINTETT HALÁLÁT KÖVETŐEN? 32
4. HOL TERJESZTHETI ELŐ ÉRINTTETI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ KÉRELMÉT? 32
5. HOGY TERJESZTHETI ELŐ ÉRINTETTI KÉRELMÉT? 32
6. MILYEN ADATOKAT KELL MEGADNIA ÉRINTETTI KÉRELEM ELŐTERJESZTÉSE ESETÉN? 33
7. MILYEN HATÁRAI VANNAK AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSNAK? 33
8. MI TÖRTÉNIK AZ ÉRINTETTI KÉRELEM BENYÚJTÁSÁT KÖVETŐEN? 33
9. MILYEN JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI VANNAK AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATBAN? 33
IV. MIT KELL MÉG TUDNIA AZ ADATKEZELÉSRŐL? 33
1. TÁJÉKOZTATÓ BIZTONSÁGI KOCKÁZATOKRÓL ÉS ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEKRŐL 33
2. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG ÉS JOGOSULTSÁGKEZELÉSI SZABÁLYOK 34
3. ELŐFIZETŐINK FELELŐSSÉGE AZ ADATBIZTONSÁGÉRT 34
4. ADATTOVÁBBÍTÁS KÖZHATALMI SZERVEK RÉSZÉRE EGYEDI VIZSGÁLAT KERETÉBEN VAGY JOGSZABÁLY ALAPJÁN 35
5. ADATKEZELÉSI MŰVELETEK, MELYEKET NEM VÉGZÜNK 35

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

1. MIÉRT KAPJA ÖN EZT A TÁJÉKOZTATÓT?

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (Általános Adatvédelmi Rendelet/GDPR) valamint az alább hivatkozott jogszabályok előírásai szerint Társaságunknak, a KábelszatNet-2002. Kft.-nek, mint Adatkezelőnek kötelessége Önt tájékoztatni személyes adatai kezeléséről. Ezen kötelezettségünknek az alábbiak szerint teszünk eleget.

2. AZ ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI

Adatkezelő neve:	KábelszatNet-2002. Kft.
Adatkezelő székhelye:	8500 Pápa, Budai Nagy Antal út 8.
Adatkezelő cégjegyzékszáma:	19-09-510665
Adatkezelő adószáma:	11381527-2-19
Adatkezelő központi telefonszáma:	+3689324698
Adatkezelő központi e-mail címe:	adatkezelo@kabelszat2002.hu

3. ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE

E-mail cím:	kutschera.zsolt@zenonnet.hu

4. TÁJÉKOZTATÁS KORÁBBI ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ HATÁLYON KÍVÜL HELYEZÉSÉRŐL

Tájékoztatjuk, hogy jelen adatkezelési tájékoztató 2025.11.13-tól lép hatályba, ezzel egyidejűleg a korábbi adatkezelési tájékoztató hatályát veszti. A tájékoztató módosítására a vonatkozó jogszabályoknak való megfelelés és az adatkezelési folyamataink felülvizsgálatára tekintettel került sor.

5. KIKRE VONATKOZIK AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ?

Személyes adata kizárólag az embereknek *(„természetes személyeknek")* lehet, így jelen adatkezelési tájékoztatónk a szolgáltatásainkkal összefüggésben velünk kapcsolatba kerülő azon természetes személyekre (előfizetőink, felhasználóink stb.) vonatkozik, akiknek személyes adatait kezeljük; ideértve a cégek vagy egyéb szervezetek nevében eljáró (pl. vezető tisztségviselők), vagy azok tevékenységével összefüggésben Társaságunk tudomására jutó egyéb természetes személyeket (pl. kapcsolattartóik) is.

6. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

A jelen adatkezelési tájékoztatóban használt szakkifejezések megegyeznek a vonatkozó jogszabályok fogalommeghatározásaival, így azzal összefüggésben azok útján tud tájékozódni. Annak érdekében azonban, hogy segítsünk Önnek a dokumentum minél egyszerűbb értelmezésében, e helyütt kiemeljük a leggyakrabban használt jogszabályi fogalmakat, valamint meghatározzuk, hogy az egyes, alkalmazott kifejezések alatt mit kell érteni.

- **Természetes személy:** amennyiben jelen adatkezelési tájékoztatóban, különösen a fogalommeghatározások során *„természetes személyekre"* hivatkozunk, úgy az alatt az embereket kell érteni.
- **Adatkezelő:** jelen adatkezelési tájékoztató alkalmazásban adatkezelőnek Társaságunk minősül. A GDPR szerint adatkezelő *„az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és*

eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja".

- **Adatkezelés:** leegyszerűsítve minden olyan műveletet jelent, amit a személyes adatokkal csinálunk, vagy nevünkben más végez azokkal. A GDPR szerint az adatkezelés *„a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés"*;
- **Személyes adat és érintett:** lényegét tekintve azonosítható természetes személyekre vonatkozó információkat jelent, azokat a természetes személyeket pedig, akiket az információ alapján azonosítani tudunk *„érintettnek"* nevezzük. Egyes adatkezelések csak az ott meghatározott érintetti körre vonatkoznak, így különösen előfizetőinkre, felhasználóinkra, fogyasztóinkra. A GDPR szerint személyes adat az *„azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett") vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosíthat"*;
- **Előfizető:** jelen adatkezelési tájékoztató alkalmazásban olyan természetes személyek, akik Társaságunkkal nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban állnak (előfizetői szerződést kötöttek);
- **Felhasználó:** az a természetes személy, a Társaságunk által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást használja, vagy igényli. Amennyiben a felhasználó nem azonos az előfizetővel, úgy alapvetően a felhasználó az előfizetőtől származó felhatalmazás alapján használja a szolgáltatást;
- **Fogyasztó:** a Fgytv. alapján fogyasztó, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; ideértve az Eht. szerinti fogyasztókat, vagyis azt a természetes személyt, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
- **ÁSZF:** a rövidítés Társaságunk Általános Szerződési Feltételeit jelöli, melyek elérhetőek honlapunkon és ügyfélszolgálati irodáinkban.
- **Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszer:** amennyiben jelen tájékoztatóban elektronikus ügyfélnyilvántartó -rendszerünkre hivatkozunk, az alatt az EcoSoftWare Kft. mint szerződött partnerünk által biztosított EcoSoftWare CRM ügyfélnyilvántartó és számlázó rendszert kell érteni.
- **NAIH:** a rövidítés alatt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság értendő;
- **NMHH:** a rövidítés alatt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság értendő

7. AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE

Jelen adatkezelési tájékoztatóban sokszor hivatkozunk jogszabályokra, azok rövidítése útján. Amennyiben valamely jogszabály-helyre utalunk, úgy az ott alkalmazott rövidítések alatt az alábbi jogszabályokat kell érteni:

JOGSZABÁLY NEVE	ALKALMAZOTT RÖVIDÍTÉS
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	GDPR vagy általános adatvédelmi rendelet

adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről	
Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény	Infotv.
Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény	Eht.
22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól	Eszr.
19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról	19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet
4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és a számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról	4/2012. (I.24.) NMHH rendelet
23/2020. (XII.21.) NMHH rendelet a szolgáltatóváltás és a számhordozás részletes szabályairól	23/2020. (XII.21.) NMHH rendelet
13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről	13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről	Fgytv.
A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény	Számv. tv.
Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény	Áfa tv.
A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény	Ptk.

8. Felelősség a személyes adatokért

Az ügyintézés során, vagy a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban előfordulhat, hogy harmadik személy személyes adatait adja meg számunkra (ilyenek lehetnek például az ügyével kapcsolatban eljáró kapcsolattartók), vagy egyébként azok személyes adatainak kezelőjévé válik (ideértve különösen munkavállalóink személyes adatait). Fontos tudnia, hogy a személyes adatok jogszerű kezeléséért valamennyien – így Ön is - felelősséggel tartozunk, az adatkezelés nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait. Kérjük, hogy- amennyiben mások személyes adatait szolgáltatja számunkra – győződjön meg arról, hogy arra megfelelő jogi felhatalmazással rendelkezik-e; ha pedig mások személyes adatainak birtokába jut, úgy azokat csak a jogszabályok által lehetővé tett keretek között kezelje (különösen tartózkodjon a jogosulatlan nyilvánosságra hozataltól).

9. Hogy kell alkalmazni ezt a tájékoztatót?

- Az adatkezelésekről, melyeket az Ön személyes adataival végzethetünk, jelen tájékoztató II. pontja „Egyes adatkezelések" címe alatt tájékozódhat részletesebben. Fontos, hogy mindegyik adatkezeléssel kapcsolatban Önt különböző érintetti jogok illetik meg, melyekkel kapcsolatban a III. „Érintetti jogok és azok gyakorlása" cím alatt kaphat részletese információkat. Az adatkezelés egyéb releváns körülményeiről a IV. „Mit kell még tudnia az adatkezelésről?" cím tartalmaz adatokat;
- Az egyes ügytípusok részletes leírásáról és az ügyintézés eljárásrendjéről az ÁSZF megismerése útján tájékozódhat, jelen adatkezelési tájékoztató kizárólag azok személyes adatok kezelése szempontjából releváns elemeire vonatkozik.

II. EGYES ADATKEZELÉSEK

1. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉVEL ÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS (SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ÉS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE KÖRÉBEN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS)

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Szerződéskötésre irányuló igény dokumentálása és a szerződéskötés előkészítése (igénybejelentési eljárás);
- Előfizetői szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából (a szerződés teljesítése);

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Személyes adatai kezelésére az Ön szerződéskötési igényének jelzése alapján kerül sor. (Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek b) pontja)
- *Személyes adatai kezelésére az előfizetői szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése (a szerződés teljesítése) körében a ránk vonatkozó jogi kötelezettség alapján kerül sor (Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek c) pontja)*
  Vonatkozó jogszabály-helyek: Eht. 154. § (2) bek.; Eht. 157. § (2) bek. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (továbbiakban: Eszr.) 11. §

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

- Az igénybejelentési eljárás során a rendszeresített igénybejelentőlap tartalma szerinti személyes adatait vesszük fel és kezeljük. A szükséges adatok körét az Eszr. 11.§-ra tekintettel állapítottuk meg.
- Előfizetői szolgáltatás nyújtsa és az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése körében, kezeljük az Ön azonosításához szükséges adatait, a kapcsolattartási/értesítési elérhetőségeit, a szolgáltatás nyújtásához szükséges nyilatkozatait, valamint a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése és az előfizetői szerződések teljesítése kapcsán keletkező fent hivatkozott jogszabályokban előírt személyes adatait.

MI TÖRTÉNIK, HA NEM ADJA MEG A SZÜKSÉGES SZEMÉLYES ADATAIT?

Figyelemmel arra, hogy az adatkezelés szerződésen, illetve a megjelölt körben jogszabályon alapul, az adatszolgáltatás elmaradása a szerződés megkötésnek akadálya lehet, vagy akadályozhatja a szerződés teljesítését.

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Egyes esetekben a szolgáltatásaink közvetítésére, valamint a szerződések megkötésében és teljesítésében való közreműködésre külső partnerrel kötünk szerződést, akik kizárólag a velünk fennálló szerződéses kötelezettségük teljesítéséhez szükséges mértékben férnek hozzá az Ön személyes adataihoz;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

- Szerződéskötésre irányuló igény dokumentálása és a szerződéskötés előkészítése érdekében kezelt személyes adatait, amennyiben a szerződéskötésre nem kerül sor, az erről való döntést követően indokolatlan késedelem nélkül töröljük, amennyiben a szerződéskötésre sor kerül annak teljesítésével összefüggésben kezeljük.

- Előfizetői szolgáltatás nyújtása érdekében az előfizető azonosításához szükséges adatokat a szerződés megszűnésétől számított egy évig vagyunk köteles megőrizni [Eht. 154. § (3) bek.) a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői díjak figyelemmel kísérése céljából az adatait a polgári jogi igények egy éves elévülési idején belül vagyunk kötelesek megőrizni (Eht. 143. §)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN ADATAIT?

Amennyiben Ön jelzi felénk, illetve együttműködő partnereink felé szerződéskötési igényét, ezt rögzítenünk kell és fel kell vennünk az Ön - honlapunkon is elérhető igénybejelentő lap szerinti – adatait, az ajánlat megtétele és a szerződés előkésztése céljából. Szerződéskötési igényét Ön a velünk szerződésben álló távközlési szolgáltatások közvetítését végző cégen keresztül is jelezheti. Ez esetben Társaságunk a közvetítő cégtől kapja meg az Ön adatait, abból a célból, hogy az ott kiválasztott szolgáltatással kapcsolatban meg tudjuk keresni és a szolgáltatást meg tudja rendelni. A közvetítés kapcsán az általunk kért adatkör az előfizetés és szolgáltatás típusa, a szolgáltatási hely, név, e-mail cím, telefonszám és a jelenlegi szolgáltatóra vonatkozó adatok.
Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a közvetítő cég szolgáltatás közvetítési tevékenységében önálló adatkezelőként jár el, adatkezelésükről külön tájékoztatást nyújtanak, kérjük erről tájékozódjon.

Az előfizetői szerződés írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – jogszabályban meghatározott módon - köthető meg, az ÁSZF-ben foglaltak szerint. Írásbeli szerződéskötésre papíralapú dokumentum használatával, illetve elektronikus úton is sor kerülhet. Az egyedi előfizetői szerződésben kötelezően rögzítendő személyes adatok körét a fentebb hivatkozott jogszabály határozza meg. Az Adatkezelő a szerződés teljesítése során, a szerződések figyelemmel kísérése céljából is kezel személyes adatokat, melyek jellemzően a szolgáltatás igénybevétele során, azzal összefüggésben keletkeznek (ilyenek különösen a forgalmi adatok).

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos és elektronikusan rögzített adatokat elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben kezeljük. A papír alapú dokumentumokat elzártan őrizzük. Az elektronikus rendszerekben kezelt és a papír alapon tárolt adatokhoz kizárólag azon személyek férhetnek hozzá, akik a feladataik ellátása körében arra jogosultsággal rendelkeznek.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

2. EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS

HOGY KELL ALKALMAZNI AZ ADATKEZELÉS TÁJÉKOZTATÓ JELEN CÍMÉT?

Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentéssel, valamint az egyetemes szolgáltatás nyújtására kötött előfizetői szerződésekkel kapcsolatos adatkezelések - jelen cím alatt jelzett eltérésekkel - megegyeznek a tájékoztató többi részében foglaltakkal.

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

A megfizethető áron való egyetemes szolgáltatás igénybevételére jogosító – 9/2020 (XII.18.) NMHH rendeletben szabályozott - körülmények fennállásának ellenőrzése és annak dokumentálása.
A különleges adat kezelése alóli felmentést a GDPR 9. cikk (1) b)

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Személyes adatai kezelésére - az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés és az egyetemes szolgáltatás nyújtására kötött előfizetői szerződés megkötése és teljesítése körében - a ránk vonatkozó jogi kötelezettség alapján kerül sor (Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek c) pontja)

A különleges szociális helyzetének igazolására megadott különleges személyes adatot (egészségügyi adatot) jogi előírásokból fakadó kötelezettség alapján kezeljük (GDPR 9. cikk (2) b)
Vonatkozó jogszabály-helyek: 19/2020 (XII.18.) NMHH rendelet 11.§ (2)

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

- A végfelhasználói nyilatkozatát miszerint alacsony jövedelmű és különleges szociális helyzetű fogyasztóként igényli az egyetemes szolgáltatást;
- a végfelhasználó a 19/2020 (XII.18.) NMHH rendelet 4. melléklet szerinti jogosultságát igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy hatósági bizonyítvány másolatát.

KITŐL KAPTUK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Amennyiben az egyetemes szolgáltatás igénybevételére nem az előfizető, hanem a vele egy háztartásban élő személy szociális helyzetére tekintettel kerül sor, úgy az Ő személyes adatai vonatkozásában az adatok forrása az igénybejelentő/előfizető.

MI TÖRTÉNIK, HA NEM ADJA MEG A SZÜKSÉGES SZEMÉLYES ADATAIT?

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá, ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szerződés nem tudjuk megkötni, illetve érvénytelenségre való hivatkozással megszűnik.

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben a szolgáltatásaink közvetítésére, valamint a szerződések megkötésében és teljesítésében való közreműködésre külső partnerrel kötünk szerződést, akik kizárólag a velünk fennálló szerződéses kötelezettségük teljesítéséhez szükséges mértékben férnek hozzá az Ön személyes adataihoz;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

- Szerződéskötésre irányuló igény dokumentálása és a szerződéskötés előkészítése érdekében kezelt személyes adatait, amennyiben a szerződéskötésre nem kerül sor, az erről való döntést követően indokolatlan késedelem nélkül töröljük, amennyiben a szerződéskötésre sor kerül annak teljesítésével összefüggésben kezeljük.
- Előfizetői szolgáltatás nyújtása érdekében az előfizető azonosításához szükséges adatokat a szerződés megszűnésétől számított egy évig vagyunk köteles megőrizni [Eht. 154. § (3) bek.) a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői díjak figyelemmel kísérése céljából az adatait a polgári jogi igények egy éves elévülési idején belül vagyunk kötelesek megőrizni (Eht. 143. §)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN ADATAIT?

Társaságunk egyetemes szolgáltatás nyújtására kijelölt elektronikus hírközlési szolgáltató. A végfelhasználó az igénybejelentésben nyilatkozik arról, ha alacsony jövedelmű fogyasztóként vagy különleges szociális helyzetű fogyasztóként megfizethető áron igényli az egyetemes szolgáltatást. A végfelhasználó ebben az esetben az igénybejelentéshez mellékeli a 19/2020 (XII.18.) NMHH rendelet 4. melléklet szerinti jogosultságot igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy hatósági bizonyítvány másolatát.

Amennyiben a fogyasztó által benyújtott, a jogosultságot igazoló határozatban vagy hatósági bizonyítványban a jogosultság időszaka rögzítésre került, akkor az Egyetemes Szolgáltató a jogosultsági időszak lejártát megelőző 30 nappal felhívhatja az alacsony jövedelmű fogyasztót vagy különleges szociális helyzetű fogyasztót a jogosultság további fennállását igazoló határozat vagy hatósági bizonyítvány benyújtására.
Az igénybejelentést az egyetemes szolgáltató írásban, hangfelvétel útján vagy elektronikus formában rögzíti, és nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá, ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szerződés érvénytelenségre való hivatkozással megszűnik.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

3. ELŐFIZETŐI LISTÁVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Előfizetőink azonosítása és az álaluk igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó adatok nyilvántartása érdekében

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az adatkezelésre jogszabály [Eht. 160. § (1) bek.] kötelez minket [az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja]

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Az Önt előfizetői azonosításához és az Ön általa igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó, Eht. vagy külön jogszabály által lehetővé tett adatok

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:
- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz;

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
Az Ön előfizetői jogviszonya fennállásáig

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A fenti adatokat elektronikus szakrendszerünkben tartjuk nyilván és az abból történő lekérdezés útján kezeljük az előfizetői listát. A kezelt személyes adatokhoz kollégáink csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságaik kereti között férhetnek hozzá.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

4. ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Tájékoztatás érdekében az előfizetőink személyes adatairól

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az Ön személyes adatait az előfizetői névjegyzékben az Ön hozzájárulás alapján tüntetjük fel [Eht. 160. § (3) és (4) bek.; Eszr. 31. §), vagyis az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja szerint az Ön hozzájárulása

MI TÖRTÉNIK, HA NEM ADJA MEG A SZÜKSÉGES SZEMÉLYES ADATAIT?
A kötelező adatok szolgáltatásának hiánya akadályozhatja a panasz eredményes kivizsgálását

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
- Az előfizetői névjegyzék az ahhoz hozzájáruló valamennyi előfizető esetében tartalmazza a következő személyes adatokat: név, teljes/részleges lakcím; előfizetői hívószám; valamint
- A külön kérelemre feltüntetendő egyéb személyes adatokat [előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax), foglalkozás, iskolai végzettség, szakképesítés; előfizető mobil rádiótelefon előfizetői hívószáma, előfizető felhasználási korlátozásra vonatkozó nyilatkozatai]

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- A névjegyzékben foglalt személyes adatait az egyetemes szolgáltató/tudakozó szolgáltatást nyújtó szolgáltató megkeresésére részére továbbítjuk, az annak megkeresése szerinti terjedelemben. Az adattovábbításra jogszabály kötelez bennünket [Eht. 162. § (4) bek. és 146. §];
- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Az ügyfélkapu szolgáltatással rendelkező előfizetőink hozzáférhetnek az Ön névjegyzékben kezelt személyes adataihoz; az Ön nevének és/vagy telefonszámának ismeretében;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket, így az Ön névjegyzékkel kapcsolatos jognyilatkozatainak kezelésével kapcsolatos feladatokat szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz;

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
Az Ön hozzájáruló nyilatkozatának visszavonásáig, ennek hiányában előfizetői szerződése megszűnéséig

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Önnek lehetősége van az előfizetői szerződésben foglaltan, vagy a szerződés teljesítése során az ügyfélszolgálat bármely elérhetőségén nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői névjegyzékben kíván-e szerepelni és ha igen, úgy a kötelező névjegyzéki adatokon túl mely személyes adati feltüntetést kéri. Az előfizetői névjegyzéket elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünk útján vezetjük, annak érdekében, hogy előfizetőinken az említett szakrendszer útján nyújtott - ügyfékapu szolgáltatáson keresztül tájékoztatást nyújtsunk annak tartalmáról. A névjegyzékből történő lekérdezés biztonságát technikai és szervezési intézkedésekkel biztosítjuk, így a lekérdezésre kizárólag az előfizető nevének és/vagy telefonszámának ismeretében jogosult a lekérdező. Amennyiben egyetemes szolgáltatótól vagy tudakozó szolgáltatótól megkeresés érkezik, úgy az abban megjelölt névjegyzékben szereplő személyes adatait kötelesek vagyunk a megkereső részére továbbítani. Ebben az esetben az adattovábbítással érintett személyes adatait az adattovábbítás teljesítéséig kezeljük, a megkereső szerv pedig önálló adatkezelőnek minősül a

birtokba kerülő személyes adatok vonatkozásában. A kezelt személyes adatokhoz kollégáink csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságaik kereti között férhetnek hozzá.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

5. Z ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ SZÁMLÁZÁS CÉLJÁBÓL VÉGZETT ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az előfizetői számlák kiállítása, rendelkezésre bocsátása, nyilvántartása, valamint az ezzel összefüggő pénzügyi, könyvviteli folyamatok biztosítása.

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatai kezelésére az előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése körében a ránk vonatkozó jogi kötelezettség alapján kerül sor (Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek .c) pontja)

Vonatkozó jogszabály-helyek: Eht. 157. § (2) bek., Eht. 142. § (1) bek., Eszr 21. § (1) és (3) bek., 4/2012 (I.24.) NMHH rendelet 7.§ és Sztv. 165. §, 169. §, Áfatv. 169. §

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Számlázáshoz szükséges és számlán szereplő személyes adatok, így különösen az érintett azonosító adatai és a szolgáltatással kapcsolatos adatok. A számla kiegyenlítésére vonatkozó adatok.

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
- Az Online fizetés lehetővé tevő szerződéses partnerünk az OTP MOBIL Kft., a szolgáltatása biztosítása körében az ahhoz szükséges mértében kezeli az Ön adatai (lsd. fentebb);
- számlázó rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Honlapunkat szerződött partnerünk tárhely-szolgáltatóként biztosítja, így honlapunkról elérhető online számlabefizető rendszerünkkel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben, kizárólag a szükséges mértékben, hozzáférhet az Ön személyes adataihoz;
- a könyvvizsgálói feladatokkal megbízott külső szerződéses partnerünk a feladatellátáshoz szükséges mértékben hozzáférhet az Ön személyes adataihoz;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz

A számlázással kapcsolatban az adatfeldolgozó igénybevételét az Eht. 157. § (9) bek a) pontja teszi lehetővé.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
- A számviteli bizonylatot és a számlát, mint szigorú számadású okmányt az Sztv. 169. § (2) és 166. § szerint legalább 8 évig kötelesek vagyunk megőrizni;
- A jogi igényekkel kapcsolatban az Adatkezelő az Eht. 157. § (2) bek. szerinti személyes adatokat az Eht. 157. § (2a) bek. alapján az Eht. 143. § (2) bek. szerinti elévülési időn belül kezeli (1 év)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A szolgáltatásainkkal kapcsolatos számlákat - jogszabályi előírások szerint tanúsított – elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünk használatával állítjuk elő.

Az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról– az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy– az Előfizető igénye esetén – e-számlát elektronikus úton bocsátjuk ki az Előfizető részére.

Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó és létező e-mail címmel, továbbá, hogy az Előfizető írásban nyilatkozzon az ÁSZF elektronikus számlázásra vonatkozó részei megismeréséről.

A számlával kapcsolatos ügyintézésre az érintett választása szerint sor kerülhet az online ügyfélszolgálati (ügyfélkapu) rendszerünkön keresztül is, a rendszerbe történő regisztrációt követően. Az ügyfélkapu regisztrációval kapcsolatos adatkezelésről jelen adatkezelési tájékoztató „ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS" címe alatt tájékozódhat.

A számlák befizetésére honlapunk gyors számlabefizetés menüpontja alatt regisztrációra tekintet nélkül is mód van. Ezen fizetési módhoz a felületen meg kell adni szerződésszámát, a számla sorszámát és azon e-mail címét, melyre a fizetés visszaigazolására üzenetet tudunk Önnek küldeni. Ezen fizetési módot az OTP Mobil Kft.- vel kötött szerződésünk útján tudjuk biztosítani. A SimplePay adatkezeléséről bővebb információt a Felhasználói ÁFF - Simplepay.hu linken találhat.

Fontos, hogy bankkártyás fizetési mód választása esetén az érintett a bank oldalára kerül átirányításra, a bankkártya adatait így kizárólag a bank kezeli.

A csoportos beszedési megbízás az érintett és számlavezető bankja közti jogviszony, mellyel kapcsolatban, a csoportos beszedési megbízásról szóló banki értesítésen kívül személyes adatot nem kezelünk.

Az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban vagyunk kötelesek feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként" megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben. Ezen számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

A befizetett összeg folyószámlára kerülését- – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrizzük és az elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben rögzítésre kerül.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén az ÁSZF-ben meghatározottak szerint az elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkből generált fizetési felszólítást küldünk az Előfizetőnek. Amennyiben az Előfizető ezen felszólításokat követően sem teljesíti a fizetési kötelezettségét követeléskezelési eljárást indítunk. Az ezzel kapcsolatos adatkezelésről a „Követeléskezeléssel összefüggő adatkezelés" cím alatt tájékozódhat.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelen adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása"* címe alatt tájékozódhat.

6. HÍVÁSRÉSZLETEZŐVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

A számla helyességének ellenőrzéséhez szükséges, személyes adatokat tartalmazó kimutatás készítése

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

A személyes adatok kezelésére az Ön erre irányuló kérése alapján a ránk vonatkozó jogi kötelezettség alapján kerül sor. (Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek c) pontja)

Vonatkozó jogszabály-helyek: Eht. 142. § (2)-(2a); a 22/2020. NMHH rendelet 21. § (2) és (4); 4/2012. NMHH rendelet 7. § (2)-(4a) és 8. §

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

Az előfizető és a szolgáltatás azonosító adatai, az Eht. 157. § (2) bek. alapján, valamint az adatforgalommal, hívásokkal kapcsolatos információk és a kapcsolódó díjtételek, szükség esetén az emelt díjas telefonszámokkal kapcsolatos szolgáltatások információi a 22/2020. NMHH rendelet 21. § (2)-(4) bek. és az Eht. 142. § (2a) bek. alapján

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Számlázó rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

- A számviteli bizonylatot és a számlát, mint szigorú számadású okmányt az Sztv. 169. § (2) és 166. § szerint legalább 8 évig kötelesek vagyunk megőrizni;
- A jogi igényekkel kapcsolatban az Adatkezelő az Eht. 157. § (2) bek. szerinti személyes adatokat az Eht. 157. § (2a) bek. alapján az Eht. 143. § (2) bek. szerinti elévülési időn belül kezeli (1 év)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Az internet-hozzáférési szolgáltatás, valamint a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás előfizetőjének erre irányuló kérésére a számlához csatolt mellékletben részletes hívásrészletezőt bocsátunk a rendelkezésére. Ez magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és – ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi – a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőben vagy a kimutatásban fel kell tüntetni az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát, kivéve, ha az előfizető ezen információk feltüntetését nem kérte.

A hívásrészletező az 4/2012 (I.24) NMHH rendelet 7.§ (3) és (4a) foglalt kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Ha Ön előfizetőként hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt kötelesek vagyunk az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. Kötelesek vagyunk az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljeskörűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

Az előfizető kérésére sem adhatjuk meg az NMHH által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként" közzétett szervezetek hívószámait, így különösen segélyvonalak, névtelen tanúvonalak.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelen adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása"* címe alatt tájékozódhat.

7. KÖVETELÉSKEZELÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Követeléskezelési eljárás lebonyolítása érdekében

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Személyes adatai kezelésére a szolgáltatásunkhoz kapcsolódó díjak beszedéséhez fűződő jogos érdekünk alapján kerül sor. (Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja)

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

A követeléskezeléshez és fizetési meghagyásos eljáráshoz szükséges és elégséges személyes adatok, így különösen az előfizető azonosító adatai, a díjtartozásra vonatkozó személyes adatok, az előfizető értesítései címe

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- A követeléskezelési tevékenységgel megbízott ügyvéd,
- A fizetési meghagyásos eljárást lefolytató Magyar Országos Közjegyzői Kamara,
- A tartozás mértékétől és jellegétől függően az illetékes bíróság, illetve bírósági végrehajtásról szóló törvény szerinti végrehajtó.
- a könyvvizsgálói feladatokkal megbízott külső szerződéses partner

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

A hátralék megfizetéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év).

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Szolgáltatóként az esedékes, illetve jövőben esedékesség váló díjakról számlát bocsátunk ki az előfizető részére, melyet az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A befizetett összeg folyószámlára kerülését- – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrizzük és elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben rögzítésre kerül.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén az ÁSZF-ben meghatározottak szerint az elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkből generált fizetési felszólítást küldünk az Előfizetőnek. Amennyiben az Előfizető ezen felszólításokat követően sem teljesíti a fizetési kötelezettségét követeléskezelési eljárást indítunk.

A követeléskezeléssel kapcsolatban az Előfizető fizetési meghagyás kibocsátásához szükséges adatait (így különösen az Előfizető neve, lakcíme, hátralékos számla adatai) elektronikus úton továbbítjuk a fizetési meghagyásos eljárás megindításával megbízott ügyvéd, illetve közreműködésével a Magyar Országos Közjegyzői Kamara irányába, a Közjegyzői Kamara elektronikus rendszerén keresztül.

Az adatok átadására az Eht. 159. § (9) bekezdésben kapott felhatalmazás alapján vagyunk jogosultak.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelen adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

8. SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

A számhordozási eljárás lebonyolítása körében az előfizető azonosítása, a megállapodások megkötése és az eljárással kapcsolatos adattovábbítások teljesítése.

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Az átvevő szolgáltatóval történő előfizetői szerződés megkötése érdekében van szükség a személyes adatai kezelésére, ezen belül az adattovábbításra [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja]
  Vonatkozó jogszabály-helyek: Eht. 150. §. és 23/2020 (XII.21.) NMHH rendelet 3. § és 7. §
- Az előfizető azonosítási kötelezettség tekintetében jogi kötelezettség alapján kezeljük az adatait. [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja]
  Vonatkozó jogszabály-helyek: 23/2020 (XII.21.) NMHH rendelet 7. §

Az Adatkezelő felhívja figyelmét, hogy a kötelező adatkezelés esetén az adatszolgáltatás hiánya a számhordozási eljárás sikeres lefolytatásának akadálya lehet.

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

- A számhordozási megállapodás megkötésével kapcsolatban kezelt személyes adatok:
  Az előfizető azonosításához szükséges személyes adatok, a hordozott szám, számhordozásra vonatkozó igénye, aláírása, az igény esetleges elutasítási okára vonatkozó adat; a számhordozási megállapodások teljesítését érintő esetleges tartozásokkal kapcsolatos adatok, a számhordozási megállapodásban rögzített személyes adatok
- Az előfizető azonosítási kötelezettség tekintetében kezelt személyes adatok:
  Az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok, az ellenőrzés alapjául szolgáló okmányokban foglalt, ellenőrzéséhez, ügyfélazonosításhoz szükséges személyes adatok.

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Átvevő és átadó szolgáltatók: Az adatokat a számhordozási megállapodás teljesítése éredében átadó és átvevő szolgáltatók jogi kötelezettség (Eht. és 23/2020 NMHH rendelet) alapján egymás részére továbbítják a megállapodás megkötése érdekében szükséges mértékben.
- A számhordozási eljárásban jogszabályi előírás (23/2020 NMHH rendelet) alapján igénybe kell vennünk a NMHH által működtetett Központi Referencia Adatbázist (KRA);
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

A számhordozással kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év); az okmányokba történő betekintés esetén a betekintés idejéig

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Előfizetői kérelemre jogszabályban foglaltak szerint biztosítjuk a számhordozhatóságot.
Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.
A számhordozási eljárás során kötelező az előfizető azonosítása, mely az átvevő szolgáltató feladata. Az azonosítás az átvevő szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott módon, az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján történik. Az adatok ellenőrzése a természetes személy személyes adatait tartalmazó okiratok alapján történik, ennek keretében az átvevő szolgáltató betekinthet a számhordozás kezdeményezőjét azonosító hatósági

igazolványokba (így különösen a személyazonosság igazolásra szolgáló hatósági igazolványba, egyéni vállalkozói igazolványba), a nem természetes személy számhordozási igénye esetén a szervezetet és annak nevében történő képviseletet igazoló okiratokat kérhet be és tekinthet be azokba.

Az átvevő szolgáltató a számhordozással kapcsolatban az érintett képviseletében, annak meghatalmazása alapján jár el, ennek érdekében a szerződés megszüntetése, módosítása érdekében az átvevő szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel összefüggő, annak teljesítéséhez szükséges személyes adatokat átadni az átadó szolgáltatónak.
Az átadó és az átvevő szolgáltató a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet rendelkezéseinek megfelelően az NMHH által működtetett Központi Referencia Adatbázis (KRA) útján kommunikálnak egymással a számhordozási eljárás során. Az előfizetőre vonatkozóan a rendszer csak a telefonszámot tartalmazza.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben Ön az ügyfélazonosítási kötelezettségének nem veti alá magát, az a számhordozási megállapodás teljesítésének akadályát képezi.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

9. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A szolgáltatóváltási eljárás lebonyolítása körében az előfizető azonosítása, a megállapodások megkötése és az eljárással kapcsolatos adattovábbítások teljesítése.

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A szolgáltatóváltás lebonyolítása körében az előfizető azonosítása, a megállapodások megkötése és az eljárással kapcsolatos adattovábbítások teljesítése.

- Az átvevő szolgáltatóval történő előfizetői szerződés megkötése érdekében van szükség a személyes adatai kezelésére, ezen belül az adattovábbításra [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja]
  Vonatkozó jogszabály-helyek: Eht. 150. § és 23/2020 (XII.21.) NMHH rendelet 3. §, 4. §
- Az előfizető azonosítási kötelezettség tekintetében jogi kötelezettség alapján kezeljük az adatait [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja]
  Vonatkozó jogszabály-helyek: 23/2020 (XII.21.) NMHH rendelet 4. §

  Az Adatkezelő felhívja figyelmét, hogy a kötelező adatkezelés esetén az adatszolgáltatás hiánya a szolgáltatóváltási eljárás sikeres lefolytatásának akadálya lehet.

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
- A szolgáltatóváltási eljárással kapcsolatban megkötésre kerülő megállapodásokkal összefüggésben kezelt személyes adatok:
  az előfizető azonosításához szükséges személyes adatok, a szolgáltatóváltásra vonatkozó igénye, aláírása, az igény esetleges elutasítási okára vonatkozó adat; a kérelem teljesítését érintő esetleges tartozásokkal kapcsolatos adatok, a megállapodásban rögzített személyes adatok
- Az előfizető azonosítási kötelezettség tekintetében kezelt személyes adatok:
  Az előfizetőt azonosító személyes adatok, az ellenőrzés alapjául szolgáló okmányokban foglalt, ellenőrzéséhez, ügyfélazonosításhoz szükséges személyes adatok

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Átvevő és átadó szolgáltatók: Az adatokat a számhordozási megállapodás teljesítése érdekében átadó és átvevő szolgáltatók jogi kötelezettség (Eht. és 23/2020 NMHH rendelet) alapján egymás részére továbbítják a megállapodás megkötése érdekében szükséges mértékben;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

A számhordozással kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év); az okmányokba történő betekintés esetén a betekintés idejéig

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Előfizetői kérelemre jogszabályban foglaltak szerint biztosítjuk a szolgáltatóváltást.
A szolgáltatóváltási eljárás során kötelező az előfizető azonosítása, mely az átvevő szolgáltató feladata. Az adatok valódiságának ellenőrzése a természetes személy személyes adatait tartalmazó okiratok alapján történik, ennek keretében az átvevő szolgáltató betekinthet a szolgáltatóváltás kezdeményezőjét azonosító hatósági igazolványokba (így különösen a személyazonosság igazolásra szolgáló hatósági igazolványba, egyéni vállalkozói igazolványba), nem természetes személy számhordozási igénye esetén a szervezetet és annak nevében történő képviseletet igazoló okiratokat kérhet be és tekinthet be azokba.
Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltással kapcsolatban az érintett képviseletében, annak meghatalmazása alapján jár el, ennek érdekében a szerződés megszüntetése, módosítása érdekében az átvevő szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel összefüggő, annak teljesítéséhez szükséges személyes adatokat átadni az átadó szolgáltatónak.
Tájékoztatjuk, hogy amennyiben Ön az ügyfélazonosítási kötelezettségének nem veti alá magát, az a szolgáltatóváltási megállapodás teljesítésének akadályát képezi.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelen adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

10. ELŐFIZETŐI/FOGYASZTÓI PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Az előfizetői/fogyasztói panaszok kivizsgálása érdekében

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

A személyes adatok kezelésre jogszabály [Eht. 138. § (8) bek. és Fgytv. 17/A. § (3)-(9) bek., 17/B. § (3) és 17/C. §-a] kötelez bennünket (az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja).

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

A panaszt tevő előfizető/fogyasztó azonosításához és a panasz elintézéséhez szükséges személyes adatok, így különösen az előfizető/fogyasztó értesítési címe/kapcsolattartási adatai, a panaszban foglalt személyes adatok, a panaszról felvett jegyzőkönyv adattartalma [Fgytv. 17/A § (5) bek.]

KITŐL KAPTUK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Amennyiben a panasz egyéb érintettek személyes adatait is tartalmazza, úgy vonatkozásukban a panaszt tevő előfizető/fogyasztó az adatok forrása

MI TÖRTÉNIK, HA NEM ADJA MEG A SZÜKSÉGES SZEMÉLYES ADATAIT?

A kötelező adatok szolgáltatásának hiánya akadályozhatja a panasz eredményes kivizsgálását

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Elektronikus ügyfélnyilvántartó- rendszerünket és annak működését az EsoSoftWare Kft., mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket, így az előfizetői/fogyasztói panaszok és elhárításával kezelésével kapcsolatos feladatokat szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz;

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
A panasszal kapcsolatos adatokat 3 évig kezeljük a fenti céllal összefüggésben (Eht. 138. § (8) bek. és az Fgytv. 17/A. § (7) -e alapján)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az előfizető/fogyasztó panasszal az ügyfélszolgálat bármely csatornáján élhet (személyesen, telefonon, előfizetői panasz esetén ügyfélkapun, vagy e-mailen keresztül). A panasz szerinti személyes adatokat elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben rögzítjük és azt a jogszabályok szerint dokumentáljuk. A panasszal kapcsolatban – amennyiben az szóban azonnal nem elintézhető – a megadott érdesítési címen írásban tájékoztatást küldünk Önnek.
A kezelt személyes adatokhoz kollégáink csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságaik kereti között férhetnek hozzá. Telefonos panaszbejelentés és ügyintézés esetén hangrögzítésre kerül sor, mellyel kapcsolatban jelen tájékoztató „Hangrögzítéssel összefüggő adatkezelés" címe alatt tájékoztatjuk Önt.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása"* címe alatt tájékozódhat.

11. DÍJREKLAMÁCIÓKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A díjreklamációk kivizsgálása és elintézése céljából

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A személyes adatok kezelésre jogszabály [Eht. 138. § (3) bek.-e, a 13/2011. NMHH rendelet 15. §] kötelez bennünket (az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja).

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Előfizető azonosító adatai, díjreklamáció tárgya, bejelentés időpontja, intézkedések, kivizsgálás eredménye, előfizető értesítésének időpontja és módja, előfizető értesítési címe

MI TÖRTÉNIK, HA NEM ADJA MEG A SZÜKSÉGES SZEMÉLYES ADATAIT?
A kötelező adatok szolgáltatásának hiánya akadályozhatja a díjreklamáció eredményes kivizsgálását

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;

- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket, így a díjreklamációk intézésével kapcsolatos feladatokat szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz;

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
Az Eht. 143. § (2) bek. szerinti elévülési idő elteltéig (egy év)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az előfizető díjreklamációval az ügyfélszolgálat bármely csatornáján élhet (személyesen, telefonon, előfizetői panasz esetén ügyfélkapun, vagy e-mailen keresztül). A szükséges személyes adatokat elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben rögzítjük és tartjuk nyilván. A vizsgálat eredményéről a megadott elérhetőségen tájékoztatjuk Önt. A kezelt személyes adatokhoz kollégáink csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságaik kereti között férhetnek hozzá.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

12. HIBABEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A bejelentett hibák hatékony kivizsgálása és elhárítása, a bejelentések és intézkedések bizonyíthatósága érdekében

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A személyes adatok kezelésre jogszabály (Eht. 141. §-a) kötelez bennünket (az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja).

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
A nyilvántartás (munkalap) adattartalma, így különösen az előfizető azonosító adatai és értesítési adatai, a hibára és a bejelentésre, valamint az intézkedésekre és az értesítésekre vonatkozó személyes adatok

MI TÖRTÉNIK, HA NEM ADJA MEG A SZÜKSÉGES SZEMÉLYES ADATAIT?
A kötelező adatok szolgáltatásának hiánya akadályozhatja a hiba kijavításra irányuló eljárás eredményes lefolytatását.

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket, így a hibabejelentések nyilvántartásával és elhárításával kapcsolatos feladatokat szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz;

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
5 év

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Hibabejelentést megteheti ügyfélszolgálatunkon személyesen, telefonon, vagy bejelentheti azt ügyfélkapu szolgáltatásunkon keresztül, valamint honlapunk kapcsolattartási felületén és e-mail

útján is. Bejelentését követően elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben rögzítjük az abban foglalt és az eljárással összefüggő valamennyi szükséges adatot. Amennyiben a hibabejelentéssel kapcsolatban külső szolgáltató partnerünk útján járunk el, úgy számára a szükséges mértékben hozzáférést biztosítunk az Ön személyes adataihoz. A hibajelentéssel kapcsolatban tájékoztatjuk Önt a megadott értesítési címen. A hibabejelentésekkel kapcsolatos személyes adatokhoz kollégáink csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságaik kereti között férhetnek hozzá. Telefonos hibabejelentés és azzal kapcsolatos ügyintézés esetén hangrögzítésre kerül sor, mellyel kapcsolatban jelen tájékoztató „Hangrögzítéssel összefüggő adatkezelés" címe alatt tájékoztatjuk Önt.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása"* címe alatt tájékozódhat.

13. HANGRÖGZÍTÉSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Azért, hogy a telefonos kommunikáció során elhangzott tényeket, (jog)nyilatkozatokat utólag bizonytani tudjuk

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
- Azért, mert az adatkezelésre jogszabály kötelez minket [Eht, 141. § (1) bek.; Eht. 138. § (10) bek.; Eszr. 4. § (5) bek; Fgytv. 17/B. § (3) bek.; a hangfelvételek fogyasztók, valamint üzleti előfizetők részére történő kiadására vonatkozó előírásokat az Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdése, valamint a 22/2020. NMHH rendelet 4. § (7) bekezdése rögzítik] kötelez bennünket [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja];
- Amennyiben azonban Ön üzleti előfizető, úgy - egy éven túl - jogos érdekünk alapján őrizzük meg egy éven túl a hangfelvételt [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].
  A hangfelvételt, mint személyes adatot az Eszr. 4. § (5) bekezdése alapján ugyan jogi kötelezettségünk alapján kizárólag egy évig vagyunk kötelesek megőrizni, azonban szerződéses együttműködési kötelezettségünket és ez által a szerződésünk megfelelő teljesítését – különösen hosszú időtartamú előfőzetői szerződések esetén – a bizonyíthatóság idejének növelése segíti. Mind e mellett az elkülönített időtartamban történő megőrzés a telefonos kommunikáció gyakorlati tapasztalataira figyelemmel életszerűen nem alkalmazható és az Ön esetleges igényeivel (gyors, hatékony ügyintézés) is nyilvánvalóan ellentétes.

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Az Ön hang adata, a hívás egyedi azonosító száma, valamint a telefonos kommunikációnk során elhangzott további személyes adatok

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- A rögíztett hangfelvételeket az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner által biztosított ügyfélnyilvántartó-rendszerünk és a Triotel Kft. rendszere útján tartjuk nyilván, akik szerződéses feladatellátása körében ismerhetik meg az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket, így a hibabejelentések nyilvántartásával és elhárításával kapcsolatos feladatokat szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
A hangfelvételeket 5 évig őrizzük meg azzal, hogy az üzleti előfizetők esetében rögzített hangfelvételeket a rögzítéstől számított egy év elteltével nem használjuk fel az előfizetői jogviszonyt érintő panaszkezeléssel összefüggésben.

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Jogszabályi előírások alapján telefonos ügyfélszolgálat [Eht. 138. § (1) bek.] és – előfizetőink számára – hibabejelentő szolgálat működtetésre vagyunk kötelesek [Eht. 140. § (3) bek.].

Jogi kötelezettségünknek eleget téve minden, a hibabejelentések fogadására fenntartott telefonszámunkon folytatott, valamint minden, a telefonos ügyfélszolgálatunkon megvalósuló telefonos kommunikációt hangfelvétel útján rögzítünk. A rögzített felvételeket elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünk és a Triotel Kft. elektronikus rendszere útján tartjuk nyilván. A rögzített felvételekhez kizárólag az arra jogosultak, jogosultságaik szerint korlátozott mértékben férhetnek hozzá.

VAN-E HANGRÖGZÍTÉSSEL NEM JÁRÓ MÓDJA AZ ÜGYINTÉZÉSNEK?
Amennyiben Ön nem kívánja hangadata rögzítését, úgy lehetősége van személyes ügyfélszolgálatainkon felvenni velünk a kapcsolatot, vagy az intézni kívánt ügy szerinti egyéb – nem telefonos - elérhetőségeinken velünk kapcsolatba lépni.

HOGY KAPHAT MÁSOLATOT A RÖGZÍTETT FELVÉTELRŐL?
A GDPR szerinti hozzáférési jogán túl (ld.: jelen adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe) Ön az alábbiak szerint jogosult a rögzített hangfelvételek másolatára:
- Amennyiben Ön az adott ügyben az Fgytv. szerinti fogyasztónak minősül, úgy erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítjuk ügyfélszolgálatunkon a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot biztosítunk Önnek az Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdésének megfelelően;
- Amennyiben Ön az Eht. alapján üzleti előfizetőnknek minősül, úgy ügyfélszolgálati helyiségünkben biztosítjuk Önnek a hangfelvétel visszahallgatását, valamint a hangfelvétel másolatát kérésére 30 napon belül rendelkezésére bocsátjuk, az Eszr 4. § (6)-(7) bek.-inek megfelelően.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

14. ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az előfizetőink részére egyes előfizetéssel kapcsolatos személyes adataikhoz és egyes szolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosító felület fenntartása, egyes (jog)nyilatkozatai megtételének elősegítése és fizetési felület biztosítása érdekében

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az Önnel kötött előfizetői szerződésben vállaltuk, hogy ügyfélkapu hozzáférési lehetőséget biztosítunk Önnek, így az adatkezelésre az Önnel kötött szerződésünk teljesítéshez van szükség [az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja]

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
- A regisztráció során az előfizető azonosítása céljából kezelt személyes adatok [szerződésszám, születési idő, felhasználói adatok: felhasználónév, jelszó, -mail cím];
- Az ügyfélkapu elérése érdekében: felhasználónév, jelszó;

– Az ügyfélkapu szolgáltatásban elérhető személyes adatok [így különösen: számlákkal kapcsolatos adatok, fizetéssel kapcsolatos adatok, szolgáltatással kapcsolatos adatok, (jog)nyilatkozatok, telefonkönyv adatai]

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így ügyfélkapu-szolgáltatásával kapcsolatos feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait.;
- Honlapunkat szerződött partnerünk tárhely-szolgáltatóként biztosítja, így tevékenységével összefüggésben, kizárólag a szükséges mértékben, hozzáférhet az Ön személyes adataihoz;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben (hozzáférés igénylése, beállítása) fér hozzá az Ön személyes adataihoz.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

A hozzáférési jogosultság (jelszó) törlésre vonatkozó kérelméig, ennek hiányában a szerződés megszűnésig.

Fontos azonban tudnia, hogy az Ön hozzáférési jogának megszűnése/megszüntetése nem érinti azon jogunkat, hogy személyes adatait – a szerződés teljesítésével összefüggésben vagy egyéb jogalapon – tovább kezeljük.

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Amennyiben Ön előfizetőként olyan szolgáltatásra vonatkozó szerződést köt velünk, mely alapján Ön arra jogosult, elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkön keresztül ügyfélkapu szolgáltatást biztosítunk Önnek. Az ügyfékapu első igénybevétele előtt arra regisztrálni szükséges, melyet honlapunk regisztrációs felületén keresztül tehet meg. A hozzáférési jogosultság ellenőrzése érdekében a regisztráció során személyes adatok szolgáltatást kérjük Öntől, valamint kérjük, hogy a hozzáférési jogosultsága biztosítása érdekében adja meg felhasználónevét és jelszavát is. Amennyiben Ön sikeresen regisztrált, úgy a holnapunkon keresztül, a megfelelő menüpontra kattintva, jelszava és felhasználóneve megadását követően hozzáférhet az ügyfélkapu szolgáltatásaihoz. Az ügyfélkapun keresztül Ön különböző szolgáltatásokat vehet igénybe, így különösen megtekintheti számláit, befizetheti azokat, hibabejelentéssel élhet, e-mail-t küldhet, hozzáférhet az előfizetői névjegyzék adataihoz. A szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban az ügyfélkapu útján – értelemszerűen – kezeljük személyes adatait.

Amennyiben Ön jelszavát vagy felhasználónevét elfelejtette, úgy a bejelentkezési felület megfelelő menüpontjára kattintva kérheti közreműködésünket, melyhez Önnek- felhasználóneve és e-mail címe, vagy felhasználóneve és szerzősszáma adatát kell szolgáltatnia számunkra.

Az ügyfékapuhoz tartozó jelszavát Ön hozza létre és jogosult azt bármikor módosítani, vagy kérni az ügyfélkapu-szolgáltatás megszüntetését (jelszava törlését). Ebben az esetben Önnek megszűnik az ügyfélkapuhoz történő hozzáférési lehetősége, azonban ez nem érinti azon jogunkat, hogy személyes adatait – a szerződés teljesítésével összefüggésben vagy egyéb jogalapon – tovább kezeljük.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

15. POSTAFIÓK (WEBMAIL) SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Az internet szolgáltatást igénybe vevő előfizetőink részére postafiók szolgáltatás biztosítása érdekében

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az Önnel mint előfizetőnkkel kötött szerződés alapján nyújtjuk postafiók szolgáltatásunkat Önnek, így az adatkezelésre szerződésünk teljesítéshez van szükség [az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja]

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Az igénylő előfizető azonosító adatai, felhasználónév, e-mail cím, jelszó

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:
- Postafiók szolgáltatásunkat elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkön keresztül biztosítjuk, melyet az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosít számunkra, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Honlapunkat szerződött partnerünk tárhely-szolgáltatóként biztosítja, így – az onnan történő belépéssel kapcsolatos - tevékenységével összefüggésben, kizárólag a szükséges mértékben, hozzáférhet az Ön személyes adataihoz;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben (hozzáférés igénylése, beállítása) fér hozzá az Ön személyes adataihoz.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
Az előfizető jogviszony fennállásáig, vagy – ha az előbbi – az előfizető szolgáltatás megszüntetésre vonatkozó kérelméig, azzal, hogy a postafiók igénybevételére (szerződés teljesítésére) vonatkozó személyes adatot a jogi igények érvényesítése vonatkozó elévülési határidőig [1 év az Eht. 143. § (2) bek. alapján) – értelemszerűen – kezeljük.

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Internet szolgáltatás igénybe vevő előfizetőink részére postafiók szolgáltatást biztosítunk melyet közvetlenül honlapunkon keresztül, vagy más levelezőprogram igénybevételével lehet használni. A belépés felhasználónév és jelszó megadásához kötött. A szolgáltatás az előfizetői jogviszony létesítése vagy annak fennállása során igényelhető. Az előfizető kérésre a szolgáltatást bármikor megszüntetjük, ebben az esetben a belépési jogosultságot biztosító személyes adatok kezelést megszüntetjük, a postafiók tartalma a továbbiakban nem elérhető.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

16. HONLAP KAPCSOLATTARTÁSI FELÜLETÉVEL („HIBABEJELENTŐ”) KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Azért, hogy Önt a kapcsolattartási felület igénybevételére jogosult előfizetőnkként azonosítani tudjuk, valamint a megkereséssel összefüggésben Önnel a kapcsolatot tartani tudjuk

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Azért, mert jogos érdekünk fűződik ahhoz, hogy Önt a felület igénybevételére jogosult előfizetőnkként azonosítani tudjuk, valamint a megkereséssel összefüggésben Önnel a kapcsolatot tartani tudjuk [az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja]

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Előfizető azonostó adatai (név, szerződésszám vagy kártyaszám, születési idő) telefonszám, e-mail cím, a megkeresés szövege és esetleges mellékletei szerinti személyes adatok

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Személyes adatait Társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Honlapunkat szerződött partnerünk tárhely-szolgáltatóként biztosítja, így tevékenységével összefüggésben, kizárólag a szükséges mértékben, hozzáférhet az Ön személyes adataihoz;
- A kapcsolattartási felületet elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkön keresztül biztosítjuk, melyet az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosít számunkra, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

A kapcsolattartási felület igénybevételével összefüggésben megadott adatokat a jogosultság ellenőrzéséig és a megkeresés elküldéséig kezeljük, azzal, hogy a megkeresést annak tartalma szerinti, jelen tájékoztató vonatkozócíménél rögzített ideig kezeljük

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Előfizetőinknek honlapunk *„Hibabajelentés”* menüpontja alatt lehetőséget biztosítunk arra, hogy – regisztráció nélkül - a legördülő mezők szerinti tartalommal kapcsolatba lépjenek velünk. Figyelemmel arra, hogy a felületet kizárólag előfizetőink számára tartjuk fent, szükséges, hogy Őket egyes adataik alapján, jogosultként azonosítani tudjuk, valamint a megadott elérhetőségen velük fel tudjuk venni az adott ügyben a kapcsolatot. A megkereséseket tárgyuk szerint az eljárni jogosult kollégáknak adjuk át további ügyintézés céljából.
A megkeresés tartalma szerint szükséges további adatkezelésekről jelen adatkezelési tájékoztató vonatkozó címe alatt tájékozódhat.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

17. KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉS/TÁJÉKOZTATÁS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- A Társaság közvetlen üzletszerzési céljából, valamint az üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény és piackutatás kapcsán történő kapcsolatfelvétel céljából;
- A szerződéses és a hozzájárulásra vonatkozó jognyilatkozatokat az utólagos bizonyíthatóság érdekében rögzítjük.

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Tájékoztatás és közvetlen üzletszerzés, valamint az ezzel összefüggő kapcsolatfelvétel céljából azért kezeljük az Ön személyes adatait, mert Ön ahhoz hozzájárulását adata [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja]; míg
- A jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságához jogos érdekünk fűződik [az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja]

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

- Az Ön Eht. 157.§ (2) bekezdésében foglalt adatait, így különösen a szerződéskötéskor megadott személyazonosító adatait, valamint az előfizetői szerződéssel érintett szolgáltatással összefüggő és/vagy annak során keletkező személyes adatokat (így különösen a szolgáltatás típusára, igénybevételére és a díjfizetésre vonatkozó személyes adatok);
- Az Ön által erre a célra megadott kapcsolattartási adatait, így különösen e-mail cím, telefonszám, levelezési cím;
- A jognyilatkozatok bizonyíthatósága érdekében a nyilatkozatevő személyazonosító adatai, nyilatkozat tartalma, a nyilatkozattétel időpontja és módja kerül rögzítésre a nyilatkozattétel

kapcsán használt kommunikációs csatorna szerint (hangrögzítés, elektronikus rendszerben való rögzítés/napló adatok, papíralapú rögzítés).

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Személyes adatait Társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Telefonos marketingkampányainkat szerződött partnerünk (adatfeldolgozó) útján látjuk el, aki a telefonhívások lebonyolításhoz és azok elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben történő rögzítéséhez szükséges mértékben hozzáfér az Ön személyes adataihoz;
- Az adatkezelési tevékenységek során Társaságunk további szerződött partnerek (adatfeldolgozók) szolgáltatásait vehetik igénybe, így különösen reklám-és marketingszolgáltatók, hírlevélküldőrendszer szolgáltató, adatbázis üzemeltetők és tárhelyszolgáltatók körében.
- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

- A tájékoztatási és közvetlen üzletszerzési céllal összefüggésben kezelt személyes adatait az Ön hozzájáruló nyilatkozata visszavonásáig, ennek hiányában az előfizetői minőség megszűnésig kezeljük, azzal, hogy a konkrét marketingkampány lefolytatáshoz szükséges személyes adatait a kampány lezárásig kezeljük;
- A rögzített hangadatokat az egy éves elévülési idő leteltéig kezeljük [Eht. 143. § (2) bek.]

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Amennyiben Ön az előfizetői szerződésben foglaltan, vagy később, az ügyfélszolgálat bármely elérhetőségén, illetve az erre a célra szolgáló csatornán hozzájárulását adta személyes adatai tájékoztatási, közvetlen üzletszerzési célú kezeléséhez, úgy az Ön által megjelölt csatornákon jogosultak vagyunk Önt felkeresni, különösen promóciós hírlevelek küldésével, értékesítési célú megkeresésekkel, új csomagok/szolgáltatásbővítés ajánlásával, előfizetői igények felmérésével. A marketingtevékenységbe bevont szerződött partnereink részére, kizárólag feladataik lefolytatásához szükséges mértékben és megfelelő technikai és szervezési intézkedések mellett tesszük hozzáférhetővé az Ön személyes adatait. A telefonos marketingkampányok során hangrögzítésre kerül sor, a jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatósága érdekében. Amennyiben Ön szerződés kötésére vonatkozó, illetve hozzájárulással kapcsolatos jognyilatkozatot tesz, úgy személyes adatait az elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkben is rögzítjük.

Marketingtevékenységünk során az előfizetői adatok alapján fogyasztói csoportokat képezhetünk (pl. nem, kor, lakóhely, igénybevett szolgáltatás alapján). Az előfizető valamely fogyasztói csoporthoz való tartozását Társaságunk felhasználhatja üzletszerzési célú megkeresésekhez.

Amennyiben valamely szerződéses partnerünkkel való adatfeldolgozói tevékenység kapcsán felmerül a harmadik országba való adattovábbítás szükségessége, azt kizárólag az adatvédelmi jogszabályi előírásokban meghatározott szigorú garanciák megléte mellett végzünk.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?

Az érintetti jogai kapcsán külön kiemeljük, hogy hozzájárulását - a megfelelő azonosítást követően - bármikor indoklás nélkül és költségmentesen módosíthatja, illetve visszavonhatja, ennek részleteiről és a további érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

18. BŰNÜLDÖZÉSI, NEMZETBIZTONSÁGI ÉS HONVÉDELMI CÉLÚ ADATMEGŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célból Őrizzük meg személyes adatait, azért, hogy az arra jogosult szervek törvényben meghatározott feladatai ellátását biztosítsuk, a kérelmükre történő adatszolgáltatást teljesítsük

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az adatmegőrzésre és adatátadásra jogszabály kötelez minket [Eht. 159/A. §-a] kötelez bennünket [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja]

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Előfizetőink/felhasználóink szolgáltatásunk igénybevételével kapcsolatos, a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben általunk előállított, vagy kezelt, a törvényben meghatározott személyes adatok, így különösen az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai, hívószámok, azonosítók, hozzáférési pont azonosító adatai, kommunikációra vonatkozó adatok, IP cím

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:
- A személyes adatokat az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmére továbbítjuk;
- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, valamint ahhoz technikailag kapcsolódik – a PORION-DIGITAL Kft. szerződéses partnerünk által biztosított hálózatfelügyeleti rendszerünk („Nemezis"). A kötelezettségünk teljesítéshez szükséges személyes adatok tárolása és megkeresés esetén azok legyűjtése a két említett szakrendszeren keresztül történik.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
Az előfizetői szerződés megszűnést követő, vagy -az adat jellegétől függően - az adatok keletkezését követő egy évig, sikertelen hívások esetén a keletkezésüktől számított fél évig

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Törvényi kötelezettségünknek eleget téve bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célból megőrizzük a jogszabályban előírt személyes adatokat és azokat - kérelemre – az arra jogosult szervek részére továbbítjuk. Az adatmegőrzési kötelezettségét elektronikus úton teljesítjük és a megkereső szerv előírásai szerint, az adatok biztonságát garantáló módon továbbítjuk azokat részére. A szükséges személyes adatokhoz csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságok kereti között lehet hozzáférni.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása"* címe alatt tájékozódhat.

19. KÖZÉRDEKŰ FELADATOT ELLÁTÓ SZERVEK KÉRELMÉRE TÖRTÉNŐ KÖTELEZŐ ADATSZOLGÁLTATÁS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Azért, hogy az arra jogosult szervek törvényben meghatározott feladatai ellátását biztosítsuk, a kérelmükre történő adatszolgáltatást teljesítsük

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az adatkezelésre jogszabály kötelez minket [Eht. 154. § (2) bek; 157. § (2) és (10) bek.] kötelez bennünket [az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja]

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
Az Ön törvényben meghatározott előfizetői személyes adatai, így
- az Ön azonosításához szükséges személyes adatok (így különösen az Ön neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakóhelye), valamint
- a számlázással és az előfizetői szerződés teljesítésével összefüggésben kezelt személyes adatai (így különösen az elszámolható egységekre, a szolgáltatás igénybevételére, fizetendő díjakra, tartozásokra vonatkozó adatok)

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:
- A szükséges személyes adatokat az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére, törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében továbbítjuk,
- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, mely rendszerből kerül sor az adatszolgáltatáshoz szükséges személyes adatok tárolásra és legyűjtésére. Szerződése partnerünk feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
Az adattovábbítás teljesítéséig

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Törvényi kötelezettségünknek eleget téve személyes adatait -az arra jogosult szervek kérelmére - részükre továbbítjuk. Az adattovábbításikötelezettségét elektronikus úton teljesítjük és a megkereső szerv előírásai szerint, az adatok biztonságát garantáló módon továbbítjuk azokat részére. A szükséges személyes adatokhoz csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságok kereti között lehet hozzáférni.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

20. TÁJÉKOZTATÁS EGYÉB, TÖRVÉNYBEN MEGHATÁROZOTT ADATTOVÁBBÍTÁSOKRÓL

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
a) Azért, hogy átadjuk azokat a körözési eljárást lefolytató szerv részére, ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása céljából;
b) Adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a Magyar Nemzeti Bank részére a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében folytatott ellenőrzési eljárások céljából;
c) Adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak eljárása céljából;
d) Adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a szabálysértési hatóság részére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából;
e) Azért, hogy átadjuk azokat számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére eljárásuk lefolytatása céljából;
f) A bírósági végrehajtónak történő adatszolgáltatás céljából a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtási eljárás lefolytatása céljából;

g) Adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások részére a segélyhívások megválaszolása céljából;
h) A fogyasztóvédelmi hatóság felhívásának teljesítése érdekében, annak ellenőrzési eljárásával összefüggésben történő adatszolgáltatás keretében;
i) Azért, mert a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) kérelmére kötelesek vagyunk személyes adatokat szolgáltatni Önről, mint előfizetőnkről, annak érdekében, hogy a KSH statisztikai adatgyűjtés céljából Önt – telefonos kapcsolatfelvétel útján – felkereshesse

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

- Azért, mert az adatkezelésre jogszabály [A fenti a-d) pontok tekintetében: Eht. 156. (17) bek.; Eht. 157. § (8) bek.; Eht. 157. § (8a) bek.; Eht. 157. § (11) bek.; a fenti g)-i) pontok tekintetében: Eht. 145. § (2) bek.; Fgytv. 47. § (9a) bek. és Eht. 157. § (9) bek.; Eht. 157. § (10a) - (10c) bek.] kötelez minket [az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja];
- A fenti e) és f) pontok esetében jogos érdekünk [Eht. 157. § (9) bek. b) és c) pont] fűződik a jogviták elbírálásához, valamint a végrehajtási eljárások lefolytatásához

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?

Fenti sorrendnek megfelelően az alábbi személyes adatait kezeljük:

a) a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi és előfizetői adatok;
b) az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja;
c) az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama, illetőleg a jogszabályban meghatározott azonosítók;
d) a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére, nem természetes személy előfizető esetén képviselője nevére vonatkozó adatokat.
e) az előfizetők részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel körében keletkezett, releváns személyes adatok;
f) jelen cím e) pontja szerint adatok közül a releváns személyes adatok, ideértve különösen a tartozásra vonatkozó személyes adatokat;
g) a hívó fél azonosítására vonatkozó adatok
h) ellenőrzött hívásra vonatkozó adatok, így a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó adat
i) Az Önhöz mint előfizetőhöz rendelt hívószámot, vagy az előfizetői szerződése hiányára vonatkozó adatot továbbítjuk a KSH részére; előfizetői személyazonosító adatait a KSH bocsátja rendelkezésünkre adatszolgáltatás iránti megkeresése útján

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?

Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:

- Személyes adatait értelemszerűen a fentebb jelölt szervezetek, eljárásukkal összefüggésben jogosultak megismerni;
- Amennyiben Ön előfizetőnk, úgy a megkeresés teljesítéséhez személyes adatait elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünkből gyűjtjük le, melyet az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosít számunkra, aki feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?

Az adattovábbítás teljesítésig, az e) és f) pont szerinti esetben 1 évig [Eht. 143. § (2) bek. szerinti elévülési idő)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Kötelező adatszolgáltatás esetén a megkeresésben foglalt személyes adatokat a megkereső részére továbbítjuk. Amennyiben számlázással vagy forgalmazással kapcsolatos jogvitára vagy végrehajtási eljárásra kerül sor, úgy az adott eljárás szerint kötelező, valamint az annak lefolytatásához egyébként szükséges személyes adatokat továbbítjuk az eljáró szerv részére.
Az adatszolgáltatás teljesítéshez szükséges személyes adatokat legyűjtéséhez elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünk adatait használjuk. Az adattovábbításra jellemzően elektronikus úton kerül sor. Személyes adataihoz csak előzetesen meghatározott, korlátozott jogosultságok kereti között férhetnek hozzá kollégáink, valamint az átadott személyes adatokat megfelelő védelemmel látjuk el a jogosulatlan hozzáférés kizárása érdekében.

AZ EGYÉB ADATTOVÁBBÍTÁSOKRÓL HOL KAPHATOK TÁJÉKOZTATÁST?
Amennyiben valamely, jelen tájékoztatóban külön cím alatt szabályozott folyamathoz kapcsolódóan adattovábbítás merül fel, úgy arról a vonatkozó cím alatt tájékoztatjuk Önt. Így különösen a számlázással és követelések kezelésével kapcsolatos adattovábbításokról, valamint az ügyfelek tájékoztatásába, közvetlen üzletszerzési tevékenységbe bevont egyéb szervezetekről külön címek alatt tájékoztatjuk Önt.

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

21. EGYÉB ÉRINTETTEKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

MIÉRT KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
A szerződés megkötése és teljesítése körében a nyilatkozatok jogszerűségének biztosítása, a szerződés teljesítésének és az abból fakadó együttműködési kötelezettség elősegítése. A tulajdonos rendelkezési jogának biztosítása.

MI ALAPJÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait jogos érdekeink érvényesítése érdekében kezeljük, a GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján. Jogos érdekünk, hogy a jogügyletek érvényesen jöjjenek létre, továbbá a szerződések teljesítése kapcsán lehető leghatékonyabban tudjuk együttműködni az ügyfeleinkkel. A tulajdonosok adatkezelése kapcsán pedig jogos érdekünk, hogy a tulajdonos hozzájárulása által elkerüljük a későbbi jogvitákat.

MILYEN SZEMÉLYES ADATOKAT KEZELÜNK ÖNRŐL?
- a tulajdonos személyazonosító adatai és lakcíme, valamint a tulajdonában álló ingatlan azonosító adatait, nyilatkozata és aláírása;
- kapcsolattartó neve és elérhetőségi adata;
- tanúk és meghatalmazottak érvényes eljárásához szükséges személyazonosító adatai;

KIK ISMERHETIK MEG AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Személyes adatait társaságunkon kívül az alábbi személyek/szervezetek jogosultak megismerni:
- Elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünket és annak működését az EcoSoftWare Kft. mint külső szerződéses partner biztosítja, így feladatellátása körében megismerheti az Ön személyes adatait;
- Egyes esetekben a szolgáltatásaink közvetítésére, valamint a szerződések megkötésében és teljesítésében való közreműködésre külső partnerrel kötünk szerződést, akik kizárólag a

velünk fennálló szerződéses kötelezettségük teljesítéséhez szükséges mértékben férnek hozzá az Ön személyes adataihoz;
- Egyes esetekben ügyfélszolgálati tevékenységünket szerződött partnerünk útján látjuk el, aki kizárólag a szükséges mértékben fér hozzá az Ön személyes adataihoz.

MENNYI IDEIG KEZELJÜK SZEMÉLYES ADATAIT A FENTI CÉLBÓL?
A szerződéssel kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év)

MILYEN FOLYAMATOK SORÁN KEZELJÜK AZ ÖN SZEMÉLYES ADATAIT?
Az Adatkezelő elektronikus hírközlési tevékenységével összefüggésben esetenként a szerződő feleken kívül álló harmadik személyek személyes adatait is kezeli. Az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggésben erre különösen az alábbi esetekben kerülhet sor

- amennyiben az előfizető a létesítéssel érintett ingatlant nem saját tulajdonaként használja, az Adatkezelőnek a szolgáltatás nyújtásához szüksége van az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozatára, az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséhez, a hírközlési hálózat elhelyezéséhez és fenntartásához;
- cég képviseletében eljáró személy adatai, cég nevében eljáró kapcsolattartó adatai
- Az ügyfél által megadott kapcsolattartó adatait (pl. a létesítésnél jelen lévő személy), így nevét és elérhetőségét;
- tanúk, meghatalmazott adatai

MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSÜNKKEL KAPCSOLATBAN?
Az Önt megillető érintetti jogokkal kapcsolatban jelent adatkezelési tájékoztató III. *„Érintetti jogok és azok gyakorlása”* címe alatt tájékozódhat.

III. ÉRINTETTI JOGOK ÉS AZOK GYAKORLÁSA

1. MILYEN JOGOK ILLETIK MEG ÖNT AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATBAN?

Az alábbi táblázatban összefoglaltuk az adatkezeléssel kapcsolatban Önt megillető érintetti jogokat. Fontos tudnia, hogy az Önt megillető jogok az adatkezelés jogalapjától függenek, vagyis előfordulhat, hogy Ön - az egyes adatkezelések vonatkozásában - eltérő jogok gyakorlására jogosult. Amennyiben szeretné tudni, hogy melyek ezek a jogok, nem kell mást tennie, mint jelen adatkezelési tájékoztató *„Egyes adatkezelések”* főcíme alatt felsorolt adatkezelések közül kiválasztja azt az adatkezelési tájékoztatót, mellyel kapcsolatban jogait gyakorolni kívánja, majd annak *„Mi alapján kezeljük az Ön személyes adatait?”* címe alatt meggyőződik az adatkezelés jogalapjáról. A jogalap ismeretében az alábbi táblázat alapján ellenőrizni tudja az adatkezeléssel kapcsolatban Önt megillető jogokat. A gyakorolható jogokat „✓” szimbólummal jelöltük, a nem relevánsakat jelölőszínnel zártuk ki.

	AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA [GDPR 6. cikk (1) bek.]			
ÉRINTETTI JOGOK	*Hozzájárulás (a)*	*Szerződés (b)*	*Jogi kötelezettség (c)*	*Jogos érdek (f)*
Hozzáférés	✓	✓	✓	✓
Helyesbítés	✓	✓	✓	✓
Törlés	✓	✓	✓	✓

Hozzájárulás visszavonása	✓			
Korlátozás	✓	✓	✓	✓
Tiltakozás				✓
Adathordozhatóság	✓	✓		

2. MIT JELENTENEK AZ EGYES ÉRINTETTI JOGOK ÉS HOGYAN GYAKOROLHATJA ŐKET?

Az alábbi táblázat útján abban kívánunk segít Önnek, hogy az egyes érintetti jogok mit jelentenek és azokat hogyan gyakorolhatja.

ÉRINTETTI JOGOK	MIT JELENTENEK ÉS HOGYAN GYAKOROLHATÓAK?
Hozzáférés	Ön bármikor kérheti, hogy tájékoztassuk arról, hogy kezeljük-e személyes adatait, amennyiben igen, úgy azzal kapcsolatban további információkat kérhet tőlünk és kérheti személyes adatai másolatát is. Az első másolat ingyenes, a további másolatokért adminisztratív költségeinek alapuló, észszerű díjat számíthatunk fel. A kért információkat széles körben használt, számítógéppel olvasható formátumban vagy papír alapon bocsátjuk rendelkezésére.
Helyesbítés	Ön kérheti, hogy pontatlan személyes adatait helyesbítsük, vagy kérheti hiányos személyes adatai kiegészítést. Amennyiben az ehhez szükséges adatok nem állnak rendelkezésünkre, úgy kérhetjük Öntől, hogy a szükséges kiegészítő adatokat bocsássa rendelkezésünkre, az adatok helyességét igazolja. Ameddig - a hiányzó információk nélkül - a pontosítási kérelemnek nem tudunk eleget tenni, vonatkozó személyes adatait csak tároljuk, azon egyéb adatkezelési műveletet nem végzünk.
Törlés	Amennyiben megítélése szerint az adatkezelés már nem szükséges vagy annak jogszerűségével kapcsolatban aggályai merülnek fel, úgy Ön jogosult kérni személyes adatai törlését. Amennyiben a törlés jogi felétételi fennállnak, úgy az adatkezelést megszüntetjük.
Hozzájárulás visszavonása	Ön bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, azzal, hogy az nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. Hozzájárulás visszavonása esetén a továbbiakban nem kezeljük a visszavonással érintett személyes adatait.
Korlátozás	Amennyiben Önnek aggályai merülnek fel az adatkezelésünk jogszerűségével kapcsolatban, kérheti, hogy törlés helyett korlátozzuk azok kezelést; valamint kérheti, hogy – bár társaságunknak már nincs szükséges az Ön személyes adataira – őrizzük meg azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez. Kérelmére tekintet nélkül is – az elbíráláshoz szükséges időtartamra - korlátozzuk személyes adatai kezelést, amennyiben a pontosítási eljárás, vagy a tiltakozási kérelem elbírálása azt szükségessé teszi. A korlátozás azt jelenti, hogy – a GDPR-ben meghatározott

	kivételektől eltekintve – személyes adatain – azok tárolásán kívül – adatkezelési műveletet nem végzünk.
Tiltakozás	Ön jogosult – saját helyzetével kapcsolatos okból – bármikor tiltakozni az adatkezelés ellen. Ebben az esetben kérelmét elbíráljuk, és személyes adatait csak akkor kezeljük tovább, ha az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben elsőbbséget élvező, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez és védelméhez kapcsolódó kényszerítő erejű jogos okunk van az adatkezelésre. Alapos kérelem esetén személyes adatai kezelését megszüntetjük.
Adathordozhatóság	Amennyiben személyes adatait Ön bocsátotta rendelkezésünkre és az adatkezelés automatizált módon történik úgy kérheti, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, vagy kérheti, hogy azokat közvetlenül egy másik adatkezelőnek továbbítsuk. A kérelem teljesítése önmagában nem eredményezi az adatkezelés megszüntetését társaságunknál. Automatizált adatkezelési mód alatt az elektronikus rendszereink által végzett adatkezelések értendők, így különösen elektronikus ügyfélnyilvántartó-rendszerünk. Az alkalmazott rendszereket lásd az egyes adatkezeléseknél feltüntetve.

3. KIT ÉS MILYEN JOGOK ILLETNEK MEG AZ ÉRINTETT HALÁLÁT KÖVETŐEN?

- Az Infotv. alapján, amennyiben az érintett meghalt, úgy a halálát követő 5 éven belül a hozzáférés, helyesbítés, törlés, az adatkezelés korlátozása és a tiltakozás jogát az érintett által életében erre ügyintézés rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, Társaságunknál tett nyilatkozattal erre meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni;
- Amennyiben az érintett életében nem tett a fentiek szerinti jognyilatkozatot, úgy – annak hiányában – az érintett Ptk. szerinti közelei hozzátartozója (a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér) jogosult gyakorolni a helyesbítés és tiltakozás jogát, valamint – amennyiben az adatkezelésünk már az érintett életében is jogellenes volt vagy annak célja az érintett halálával megszűnt – a törléshez és az adatkezelés korlátozásához fűződő jogot.
- Amennyiben a fentiek arra jogosult személy az érintett jogait kívánja gyakorolni, úgy az köteles számunkra a halál tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonat vagy bírósági határozat bemutatásával, saját személyazonosságát és – amennyiben az érintett meghatalmazottat a fentiek szerint nem jelölt ki – közeli hozzátartozói minőségét közokirattal igazolni;
- Fenti jogok érvényesítése során - a fentiek szerint jogérvényesítésre jogosult személyt - az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

4. HOL TERJESZTHETI ELŐ ÉRINTTETI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ KÉRELMÉT?

- Érintetti kérelmét Ön jogosult közvetlenül az adatvédelmi tisztviselő fentebb jelzett elérhetőségén előterjeszteni;
- Természetesen Önnek lehetősége van az ügyfélszolgálatunk bármely elérhetőségén, vagy fentebb jelzett elérhetőségeink bármelyikén is társaságunkhoz fordulni érintetti kérelmével.

5. HOGY TERJESZTHETI ELŐ ÉRINTETTI KÉRELMÉT?

Érintetti kérelmét első sorban írásban (az érintetti kérelmek előterjesztésével kapcsolatban írásbeli formának az e-mail és hagyományos írásos forma minősül) terjesztheti elő, de lehetőség van a kérelmek szóbeli előterjesztésére is. Érintetti kérelem előterjesztésére személyesen szóban az ügyfélszolgálaton van lehetőség, valamint az érintetti kérelmek előterjesztése szempontjából

szóbeli előterjesztésnek minősül a telefonos úton előterjesztett érintetti kérelem is. Szóbeli előterjesztés esetén kérelmét munkatársunk rögzíti.

6. MILYEN ADATOKAT KELL MEGADNIA ÉRINTETTI KÉRELEM ELŐTERJESZTÉSE ESETÉN?

Érintetti kérelmében kérjük jelölje meg az érintetti kérem tárgya szerint releváns személyes adatokon túl azokat a személyes adatait, melyek alapján Önt érintettként kétséget kizáróan azonosítani tudjuk [így különösen ügyfélszám, személyazonosító adatok (név, anyja neve, születési helye és ideje)]. Kérjük, hogy - lehetőség szerint - olyan személyes adatokat adjon meg részünkre, melyeket egyébként is kezelünk Önről, hogy az Ön által megadott és általunk kezelt személyes adatok összehasonlítása útján kétséget kizáróan meggyőződhessünk érintetti minőségéről. Amennyiben érintetti minőségével kapcsolatban alapos kétségünk merül fel, úgy kiegészítő adatok szolgáltatást kérhetjük Öntől (az általunk Önről kezelt adatokkal való összehasonlítás céljából). Amennyiben az érintetti kérelem jellege azt lehetővé teszi, kérelmére szóban is tájékoztathatjuk Önt azzal összefüggésben, amennyiben személyazonossága igazolása kétséget kizáróan megtörténik.

7. MILYEN HATÁRAI VANNAK AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSNAK?

Fontos, hogy érintheti jogai gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait, ezért – amennyiben kérelme teljesítése mások személyes adataira (is) vonatkozik – úgy annak teljesítésre kizárólag akkor vagyunk jogosultak, ha azzal kapcsolatban Ön megfelelő jogi felhatalmazással (így különösen meghatalmazással) rendelkezik és azt számunkra megfelelően igazolta.

8. MI TÖRTÉNIK AZ ÉRINTETTI KÉRELEM BENYÚJTÁSÁT KÖVETŐEN?

Érintetti kérelmével kapcsolatban – amennyiben a határidő meghosszabbítása nem indokolt – legkésőbb kérelme beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatjuk. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ebben az esetben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt.

9. MILYEN JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI VANNAK AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATBAN?

- Közös érdekünk, hogy személyes adatait megfelelően kezeljük, így - lenti jogorvoslati joga teljes körű tiszteletben tartása mellett - javasoljuk, hogy forduljon hozzánk bizalommal személyes adatait érintő bármely kérdésével vagy panaszával adatvédelmi tisztviselőnk fentebb jelzett elérhetőségén;
- Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a NAIH-hoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

  A NAIH elérhetőségei:
  Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
  Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
  Telefon: +36 (1) 391-1400
  A kérelmek benyújtásának rendjével kapcsolatosan a NAIH honlapján tájékozódhat (www.naih.hu)

IV. MIT KELL MÉG TUDNIA AZ ADATKEZELÉSRŐL?

1. TÁJÉKOZTATÓ BIZTONSÁGI KOCKÁZATOKRÓL ÉS ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEKRŐL

Személyes adatai biztonsága érdekében az alábbi intézkedéseket foganatosítjuk:

- Megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodunk a hálózat és a szolgáltatás biztonságáról, a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen

hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága) és az az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról;

- Úgy választjuk meg, és minden esetben úgy üzemeltetjük a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudjuk a közlés bizalmasságát;
- A továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerhetjük meg és tárolhatjuk, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges;
- Az előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni;
- Az Eht. 155-156. § (5)-(6) bekezdései alapján az ott meghatározott nyomozóhatóságok, valamint az NMHH Hivatala az ott meghatározott eljárása során jogosult a közléseket megfigyelni, lehallgatni, tárolni vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozni. Társaságunk a hivatkozott jogszabályhely szerint köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről;
- A műszaki és szervezési intézkedéseinket úgy alakítjuk ki, hogy azok– figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit – a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatok mindenkori mértékének megfelelő biztonsági szintet nyújtsák a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében;
- Amennyiben a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető - az általunk megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére - ismert kockázat fennmarad, úgy arról, valamint a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről tájékoztatást adunk részükre. Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, Társaságunk legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

2. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG ÉS JOGOSULTSÁGKEZELÉSI SZABÁLYOK

- Társaságunk képviseletében a személyes adatok kezelésével összefüggésben eljáró személyeket adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. A titoktartási kötelezettségről az Adatkezelő munkavállalói kifejezetten nyilatkoznak;
- Társaságunk gondoskodik arról, hogy hogy az irányítása alatt eljáró, személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező személyek kizárólag az utasításai alapján kezelhessék a személyes adatokat, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik;
- Társaságunk gondoskodik arról, hogy az elektronikusan vagy papír alapon kezelt személyes adatokhoz kizárólag megfelelő hozzáférési jogosultsággal lehessen hozzáférni, kizárólag a feladatellátáshoz elengedhetetlenül szükséges mértékben.

3. ELŐFIZETŐINK FELELŐSSÉGE AZ ADATBIZTONSÁGÉRT

A személyes adatok biztonsága előfizetőink felelőssége is, így kötelesek megtenni minden tőlük elvárható intézkedést a személyes adatok biztonsága érdekében, ideértve különösen az egyes szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó bejelentkezési azonosítók, jelszavak védelmét. Felhívjuk előfizetőink figyelmét, hogy jelzett adatait más tudomására nem hozhatja és köteles megtenni minden olyan intézkedést, mely a jogosulatlan megismerést kizárja. Amennyiben azok jogosulatlan harmadik személy tudomásra jutottak, úgy azok megváltoztatása iránt előfizetőink kötelesek haladéktalanul intézkedni.

4. ADATTOVÁBBÍTÁS KÖZHATALMI SZERVEK RÉSZÉRE EGYEDI VIZSGÁLAT KERETÉBEN VAGY JOGSZABÁLY ALAPJÁN

- Tájékoztatjuk, hogy jelen adatkezelési tájékoztatóban kifejezetten rögzített adattovábbításokon túl közhatalmi szervek (bíróságok, hatóságok) egyedi vizsgálati eljárásuk keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban hozzáférhetnek az általunk kezelt személyes adatokhoz. Amennyiben tehát a személyes adatok továbbítására, vagy az azokhoz való hozzáférésre kötelező megkeresés (bírósági vagy hatósági határozat) érkezik, úgy annak kötelesek vagyunk eleget tenni;
- Szintén adatszolgáltatási kötelezettség terhel minket, ha azt jogszabály írja elő számunkra.

5. ADATKEZELÉSI MŰVELETEK, MELYEKET NEM VÉGZÜNK

A személyes adatok alábbiak szerinti kezelésére

- személyes adatok harmadik országba/nemzetközi szervezet részére történő továbbítása,
- automatizált döntéshozatal,
- helymeghatározó adatok kezelése

abban az esetben kerül sor, amennyiben az a jelen adatkezelési tájékoztatóban az egyes adatkezelési célok vonatkozásban kifejezetten feltüntetésre kerül, azon adatkezelési célok tekintetében, ahol ez nem jelenik meg nem végzünk ilyen jellegű adatkezelést.

Pápa, 2026.10.08.