

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ (E.ON Ügyfélszolgálat mobil applikáció)

**1. Adatkezelő:** Az adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. Az adatkezelő az E.ON Ügyfélszolgálat applikáció (az "**Applikáció**") kapcsán az **E.ON Ügyfélszolgálati Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09-873382) ("**Adatkezelő**"). A jelen tájékoztató az E.ON Ügyfélszolgálat Applikációra vonatkozik. A jelen tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre ("**Érintett**") vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító alapján azonosítható. Az Applikáció kapcsán az Érintett az Applikációt használó személy, aki az Applikáción keresztül intéz meghatározott, szerződéssel kapcsolatos ügypéldákat.

Az Applikációban történő ügyintézés során adatkezelők az **E.ON Áramszolgáltató Kft.** (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09-345602; **E.ON Energiamegoldások Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17; cégjegyzékszám: 01-09-729313); **E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.** (székhely: 7626 Pécs, Búza tér 8/a., cégjegyzékszám: 02-10-060071); az **E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.** (székhely: 7626 Pécs, Búza tér 8/a., cégjegyzékszám 02-10-060025); az **E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.** (székhely: 9027 Győr, Kandó Kálmán u. 11-13., cégjegyzékszám: 08-10-001534); az **E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.** (székhely: 8800 Nagykanizsa Zrínyi Miklós u. 32., cégjegyzékszám: 20-10-040064) és az **E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.** (székhely: 4030 Debrecen Kossuth Lajos u. 41., cégjegyzékszám: 09-10-000064). Ezen adatkezelésekről a részletes adatkezelési tájékoztatók elérhetők a <http://www.eon.hu/adatvedelem> honlapon.

**2. Adatkezelés jogalapja:** Az Applikáció használata a során az adatkezelés jogalapja az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete ("**GDPR**") 6. cikk (1) bekezdés (a) pontja alapján az Ön önkéntes hozzájárulása. Ön a hozzájárulását bármikor visszavonhatja úgy, hogy törli az alkalmazást vagy az eszköz beállításaiiban letiltja a korábban megadott engedélyeket.

**3. Adatkezelési célok:** Az E.ON Ügyfélszolgálat Applikáció célja az ügyfelek beazonosítása és annak biztosítása, hogy az ügyfelek az applikáció segítségével kényelmesen intézhessék az áram- és gázszolgáltatáshoz (kereskedelmi szerződéshez, illetve hálózathasználati szerződéshez) kapcsolódó ügyeiket.

**4. A kezelt adatok köre:** Az Applikáció a következő személyes adatokat kezeli: (i) név; (ii) jelszó; (iii) e-mail cím; (iv) levelezési cím (város és irányítószám); (v) telefonszám; (vi) naptár; (vii) helyadatok; (viii) tárhely.

**5. Személyes adatok tárolásának időtartama:** Az E.ON Ügyfélszolgálat Applikáció a személyes adatokat az adott ügyintézéshez szükséges ideig kezeli, ezt követően a személyes adatokat az Applikáció nem tárolja.

**6. Az adatokhoz kik férhetnek hozzá:** (i) EON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati ügyintézők; (ii) Ügyfélszolgálat fejlesztés szervezet; (iii) Ügyfélszolgálat Működés és Tudásmenedzsment szervezet munkatársai; (iv) EON Energiakereskedelmi Kft. ügyintézői; (v) az E.ON Digital Technology Hungary Kft. munkatársai.

**7. Adatfeldolgozó:** Adatfeldolgozó az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként ("**Adatfeldolgozó**") járnak el az alábbi társaságok:

- **E.ON Digital Technology Hungary Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17.; cégjegyzékszám: 01-09-677830, honlap címe: [www.eon.hu](http://www.eon.hu)), amely az Applikáció műszaki üzemeltetését végzi;
- **Attrecto Zrt.** (székhely: 9024 Győr, Wesselényi utca 6., cégjegyzékszám: 08-10-001846), amely az Applikáció fejlesztését végzi.

**8. Adatbiztonság:** az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó jogosultsági szintek megadásával korlátozza. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ (E.ON Ügyfélszolgálat mobil applikáció)

ellenőrizze. Az esetleges adatkezelési incidensek eljárásrendjéről az Adatkezelő a fentebb hivatkozott információbiztonsági szabályozást tart hatályban. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Irányított információbiztonsági intézkedéseink során többek között kiemelt figyelmet fordítunk: (i) az üzemeltetés- és fejlesztésbiztonságra; (ii) az adatszivárgás megelőzésére; (iii) az üzletfolytonosság fenntartására; (iv) kártékony kódok elleni védelemre; (v) az adatok biztonságos tárolására, továbbítására, feldolgozására; (vi) behatolás védelmére és felderítésére; (vii) a jogosulatlan hozzáférés megelőzésére; (viii) a sérülékenység- és incidenskezelésre; valamint (ix) a munkavállalóink biztonsági képzésére. Kockázatarányos intézkedésekkel védjük az Érintett adatokat. Magas szintű biztonsági intézkedéseket és védelmi megoldásokat használunk az Érintettek adatainak védelme érdekében, annak teljes életciklusa alatt.

### 9. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és jogorvoslati

**lehetőségek:** az Érintett személy kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat: (i) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről; (ii) személyes adatainak helyesbítését; (iii) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását; (iv) egyes esetekben joga van az adathordozhatósághoz; illetve (v) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az Adatkezelő a hatályos jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Érintettet. Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (<http://naih.hu>; 1363 Budapest, Pf. 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be vagy annak

közvetlen veszélye fennáll. Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az Érintett a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű az Adatkezelőnek elküldeni a panaszt. Az Adatkezelő az Érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasz esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a fent megjelölt hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az Adatkezelő adatvédelmi ügyekben illetékes kapcsolattartójának (adatvédelmi tisztviselő) neve és elérhetőségei a <http://www.eon.hu/adatvedelem> oldalon érhetők el.

**10. Közzététel, módosítások:** a jelen adatkezelési tájékoztató elérhető a <http://www.eon.hu/adatvedelem> honlapon. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

**Hatályos: 2018. május 25.**

**Frissítve: 2020. december 8.**