



## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ (E.ON BOTI -chatbot Facebook alkalmazás)

- Adatkezelő:** az adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. Az E.ON Hungária csoport tagjai közül: az **E.ON Hungária Zrt.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-10-043518); **E.ON Áramszolgáltató Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17; cégjegyzékszám: 01-09-345602); **E.ON Energiamegoldások Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17; cégjegyzékszám: 01-09-729313); az **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) adatkezelőnek ("Adatkezelő") minősülnek. Az Adatkezelő által kezelt adatok személyes adatok. Az E.ON Hungária cégcsoport adatvédelmi kérdésekkel kapcsolatos központi e-mail címe [adatvedelem@eon-hungaria.com](mailto:adatvedelem@eon-hungaria.com), honlap címe: [www.eon.hu](http://www.eon.hu). Az E.ON Hungária csoportba tartozó társaságok mindenkori listája elérhetőek a [www.eon.hu/adatvedelem](http://www.eon.hu/adatvedelem) honlapon illetve kérésre erről Önnek tájékoztatást küldünk.

A jelen tájékoztató az Adatkezelők által, önkéntes hozzájáruláson alapuló, a jelen tájékoztatóban meghatározott cél érdekében Facebook platformon keresztül működtetett chatbot alkalmazáson keresztül végzett közös adatkezelésre 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 azonosítható. Az Adatkezelő által a jelen tájékoztatóban meghatározott célokkal kapcsolatban kezelt adatok egy része személyes adat. Az Érintett bármelyik Adatkezelőhöz fordulhat megkeresésével. Az Érintett irányába pedig az illetékes Adatkezelő járhat el.

Fontos tudni, hogy mivel a jelen adatkezelés Facebook platformon keresztül történik, így e tekintetben a Facebook is adatkezelőnek minősül. A Facebook adatkezelési tájékoztatója a <https://hu-hu.facebook.com/privacy/explanation> oldalon érhető el.

Tájékoztatjuk tovább, hogy amikor Ön a [www.eon.hu](http://www.eon.hu) oldalra vagy ehhez az oldalhoz kapcsolódó aloldalra lép tevékenységéről általános jellegű adatok kerülnek automatikus (regisztráció nélküli) rögzítésre, amelyek aggregált anonim adatnak minősülnek. Az oldal üzemeltetésére használt webszerverek általános technikai jellegű adatokat rögzítenek. Ezek az információk anonim módon kerülnek kiértékelésre és a honlapok látogatottságának felmérését, valamint a közzétett tartalmak és alkalmazások fejlesztését szolgálják. Az Ön tevékenységéről ily módon rögzített böngészési adatok nem kerülnek további feldolgozásra, és azokat nem adják tovább harmadik fél részére. Konkrét személyekre vonatkozó felhasználói profilt nem generálunk.

- Adatkezelés jogalapja:** az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete ("GDPR") 6. cikk (1) bekezdés (a) pontja alapján az Érintett hozzájárulása. Az alábbiakban bemutatjuk az adatkezelés részleteit az egyes adatkezelési célok szerint. Amennyiben Ön a személyes adatai kezeléséhez hozzájárul, akkor azokat az Adatkezelők a mindenkor irányadó magyar és Európai Unió adatvédelmi jogszabályok szerint kezelik. Az adott személyes adat rendelkezésre bocsátásával Ön kijelenti, hogy a jelen tájékoztatónak az adat rendelkezésre bocsátásának időpontjában hatályos változatát megismerte és ennek alapján tette meg a hozzájáruló nyilatkozatát. Ahogyan ez a hozzájáruló nyilatkozatban is szerepel, Ön jogosult arra, hogy az adatkezelésre adott hozzájárulását bármikor visszavonja és a visszavonást követően az Ön személyes adatait a hozzájárulásban megadott célokra az Adatkezelők nem használják fel.
- Adatkezelési célok:** a jelen adatkezelés célja az Érintettek, azaz az Adatkezelők ügyfeleinek gyorsabb és hatékonyabb informálása, tájékoztatása Facebook platformon. Az E.ON BOTI chatbot alkalmazás alkalmas navigálni az Érintettet, hogy ügyeit minél hatékonyabban tudja intézni. A részletes adatkezelési célokat a tájékoztató alján található táblázat tartalmazza.
- Személyes adatok tárolásának időtartama:** az Adatkezelők a személyes adatokat visszavonásig, vagy a hozzájárulás megadásától számított 2 évig kezelik. Ha az Érintett hozzájárulását a határidő előtt visszavonja, akkor a személyes adatokat jelen tájékoztatóban írtak szerint törölni kell, azzal, hogy a hozzájárulástól eltérő jogalapon kezelt adatokra a törlés nem terjed ki.

5. **Adatbiztonság:** az Ön személyes adatainak biztonsága fontos az Adatkezelők számára. Az Ön személyes adatainak védelmére az Adatkezelők megfelelő információbiztonsági szabályozást tartanak hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést az Adatkezelők, illetve az Adatfeldolgozó jogosultsági szintek megadásával korlátozza. Az Adatkezelők és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelők, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói. Az Adatkezelők az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelők gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. Az esetleges adatkezelési incidensek eljárásrendjéről az Adatkezelők a fentebb hivatkozott információbiztonsági szabályozást tartanak hatályban. Az Adatkezelők, 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.
6. **Adatfeldolgozó:** adatfeldolgozó az a természetes vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az adatfeldolgozók ("**Adatfeldolgozó**") az Ön által elfogadott adatvédelmi hozzájárulásban megjelölt adatkezelési célokhoz tartozó adatokhoz férhetnek hozzá. Az Ön személyes adataival kapcsolatban Adatfeldolgozóként járnak el:
- **E.ON Digital Technology Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 17.; Cg. 01-09-677830 e-mail cím: [adatvedelem@eon-hungaria.com](mailto:adatvedelem@eon-hungaria.com), honlap címe: [www.eon.hu](http://www.eon.hu)), amely az Adatkezelők IT rendszereinek üzemeltetését végzi, így a jelen tájékoztatóban meghatározott összes adatfeldolgozási művelet az Adatfeldolgozó eszközeivel történik, ezért az Adatfeldolgozó az összes ott meghatározott személyes adathoz hozzáfér; az
  - **E.ON Gazdasági Szolgáltató Kft.** (székhelye: 9027 Győr, Kandó Kálmán u. 11-13., cégjegyzékszám: 08-09-014052 e-mail cím: [adatvedelem@eon-hungaria.com](mailto:adatvedelem@eon-hungaria.com), honlap címe: [www.eon.hu](http://www.eon.hu)) minősül Adatfeldolgozónak, amely társaság az Adatkezelők központi irattárának működtetésével kapcsolatos adatfeldolgozói feladatokat látja el, így hozzáfér mindazon személyes adathoz, amelyeket írásban (szerződésben, írásos kommunikációval) közöltek a társasággal; az
  - **E.ON Ügyfélszolgálati Kft.** (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 17.; Cg. 01-09-873382 e-mail cím: [adatvedelem@eon-hungaria.com](mailto:adatvedelem@eon-hungaria.com), honlap címe: [www.eon.hu](http://www.eon.hu)), amely az Adatkezelők számára ügyfélszolgálati feladatokat lát el.

A fenti társaságon túl az Adatkezelők személyes adatait az Adatkezelők szerződés vagy jogszabály alapján továbbíthatja más Adatfeldolgozók számára. Az Adatfeldolgozók aktuális listája az alábbi linkeken érheti el:

- [www.eon.hu/adatvedelem](http://www.eon.hu/adatvedelem),

7. **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 zárolását, (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) 3911400; fax: +36 (1) 3911410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy 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 indíthatja meg.

Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű az Adatkezelőknek elküldeni a panaszt. Az Adatkezelők az Érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panaszja esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkorai jogszabályokban által előírt időn belül nyújtanak tájékoztatást az Érintett személy



részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől tájékoztatja az Érintettet. 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 Adatkezelők adatvédelmi ügyekben illetékes kapcsolattartójának (adatvédelmi tisztviselő) neve és elérhetőségei a [www.eon.hu/adatvedelem](http://www.eon.hu/adatvedelem) oldalon (adatvédelmi tisztviselő, e-mail cím: [adatvedelem@eon-hungaria.com](mailto:adatvedelem@eon-hungaria.com)), illetve a <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas/tudnivalok/szabalyzatok/adatvedelmi-tajekoztato> (postacím: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; e-mail cím: [adatvedelem@elmu.hu](mailto:adatvedelem@elmu.hu)) érhető el.

8. **Közzététel, módosítások:** a jelen adatkezelési tájékoztató elérhető a [www.eon.hu/adatvedelem](http://www.eon.hu/adatvedelem), illetve a <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas/tudnivalok/szabalyzatok/adatvedelmi-tajekoztato> aloldalon. Az Adatkezelők fenntartják a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsák. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelők honlapjukon keresztül tájékoztatják.

**Frissítve: 2021. május 20.**



Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá	
<b>E.ON chatbot alkalmazás</b>	<b>BOTI</b>	Az Érintett hozzájárulása (GDPR 6 cikk (1) (a) pontja)	Jelen adatkezelés keretében alapvetően az érintett által a Facebook vagy Facebook Messenger alkalmazásban használt egyes személyes adatai kerülnek tárolásra. Így amennyiben beszélgetést kezdeményez kezelésre kerülhet (i) név (facebookon megadott vezeték, keresztnév vagy egyéb név; (ii) facebook avatar kép; (iii) facebook scoped ID; (iv) Érintett által a chatbot beszélgetés alatt küldött összes üzenet;	A hozzájárulás megadásától számított 2 évig.  Ha az Érintett hozzájárulását a határidő előtt visszavonja, akkor a személyes adatok a megadott célra nem használhatóak és ha nincsen más adatkezelési jogcím, azokat törölni kell.	(i) az E.ON Energiamegoldások Kft. ügyféligényt támogató munkavállalói; (ii) E.ON Hungária Zrt. marketing és kommunikációt támogató munkavállalói; (iii) E.ON Áramszolgáltató Kft. lakossági szegmens munkavállalói; (iv) E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói; (v) E.ON Digital Technolgy Hungary Kft., az IT rendszerek üzemeltetését támogató munkavállalói és az adatkezelési tájékoztatóban szereplő adatfeldolgozók munkatársai.