

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ VIDEÓS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

(Online felületen biztosított ügyintézés; képmás- és hangfelvétel rögzítésével; egyes ügycsoportok tekintetében arcképes igazolvánnyal történő azonosítási eljárással; önkéntes hozzájáruláson alapuló és szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés)

- 1. Adatkezelő:** az adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. A jelen tájékoztató kapcsán az adatkezelő az **E.ON Áramszolgáltató Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09345602) ("**Adatkezelő**")

A jelen tájékoztató az <https://videougyintezes.eon.hu> elérhető és igénybe vehető online felületen biztosított ügyintézés lehetőségét biztosítja az Érintett számára, kép- és hangfelvétel rögzítésével ("**Videófelvétel**"). Egyes, jelen adatkezelési tájékoztatóban meghatározott ügycsoportok tekintetében, érdemi ügyintézésre, kizárólag arcképes igazolvánnyal történő sikeres azonosítási eljárást követően kerül sor. A jelen tájékoztató a Videófelvétellel és az online felület használatával kapcsolatos adatkezelési tájékoztatót tartalmazza, mely elsősorban az Ön önkéntes hozzájárulásán és az Adatkezelővel kötött szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelésre vonatkozik. A jelen tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az "**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 azonosítható. Az Adatkezelő által kezelt adatok személyes adatok.

Amikor Ön a <https://videougyintezes.eon.hu> oldalra lép, a weboldalon végzett tevékenységéről általános jellegű adatok kerülnek automatikus (regisztráció nélküli) rögzítésre, amelyek nem minősülnek személyes adatnak. 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. Az Adatkezelő által kezelt adatok személyes adatok.

- 2. Adatkezelés jogalapja:** elsősorban az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete ("**GDPR**") 6. cikk (1) bekezdés (a) (önkéntes hozzájárulás az Érintett részéről); (b) (szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés) és (f) (jogos érdek alapján végzett adatkezelés) pontjai alapján, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ("**Fgytv.**") 17/B. § (3) - (3b) bekezdéseiben foglaltak alapján. Az alábbiakban bemutatjuk az adatkezelés részleteit az egyes adatkezelési célok szerint.
- 3. Adatkezelési célok:** az Adatkezelő az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélszolgálati munkavállalói által (i) általános tájékoztatást nyújtson az Érintett számára és/ vagy; (ii) ügyintézés lehetőségét biztosítsa az Érintett részére; (iii) meghatározott, engedélyesi ügycsoportok tekintetében az Érintett azonosítása arcképes igazolvány segítségével.
- 4. Személyes adatok:** (a) az online felületen történő belépés során, az Érintett: (i) neve; (ii) felhasználási hely címe; (iii) telefonszáma; (iv) felhasználói azonosító; (b) az online felületre történő belépést követően: a (i) Videófelvétel; (ii) amennyiben videókamerával nem rendelkezik vagy a kommunikáció során Ön letiltja a videókamera rögzítését, hogy az online felületen elérhető alkalmazás Hangfelvételt rögzít; (c) amennyiben az ügyintézéshez szükséges, a beazonosításhoz szükséges adatok: (i) név; (ii) felhasználási hely címe; (iii) telefonszáma; (iv) felhasználói azonosító; (d) amennyiben az ügyintézéshez magasabb szintű beazonosítás szükséges, amelyek meghatározott ügycsoportokhoz tartoznak, úgy a beazonosításhoz szükséges adatok: (i) arcképes igazolványról készített kép rögzítése és az igazolványon szereplő személyes adatok: (a) név, (b) képmás, (c) Magyarország vagy képviselőjében eljáró Hatóság által kiállított személyazonosító igazolvány vagy útlevél vagy gépjármű engedély száma, arcképes igazolványtól függően, az alábbi adatok: (d) anyja neve; (e) születési helye és ideje; (ii) ügycsoportban érintett kérelem képeinek rögzítése és a kérelemben szereplő személyes adatok;

A (d) pontban rögzített arcképes igazolvánnyal történő Érintetti azonosítási eljárás, kizárólag a Videóképet is magában foglaló eljárásindításokra terjed ki és a következő ügycsoportokat foglalja magában (lásd lenti

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ VIDEÓS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

(Online felületen biztosított ügyintézés; képmás- és hangfelvétel rögzítésével; egyes ügycsoportok tekintetében arcképes igazolvánnyal történő azonosítási eljárással; önkéntes hozzájáruláson alapuló és szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés)

felsorolás). Videóképpel nem rendelkező Érintettek kizárólag általános tájékoztatást kaphatnak a jelen ügycsoportok tekintetében. Videóképpel rendelkező Érintettek esetén, magasabb szintű, arcképes igazolvánnyal történő azonosítási eljárásban érintett ügycsoportok: az Érintett (i) adatpontosság iránti kérése; (ii) szerződéskötés iránti kérése (új ügyfél); (iv) meghatalmazás rögzítése iránti kérése;

- 5. Személyes adatok tárolásának időtartama:** a hozzájárulás visszavonásáig vagy legfeljebb a Videó- vagy Hangfelvétel rögzítését követő 5 éves elévülési időig. Amennyiben az Érintett és Adatkezelő szerződése módosítása kerül, úgy a Videó- és/vagy Hangfelvétel a szerződés módosítása eredményeképpen létrejött dokumentumok a számviteli szabályok szerint a szerződés vagy módosítás létrejöttétől számított 8 éves időtartamig megőrzésre kerülnek.
- 6. Adatbiztonság:** az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. A Videó- vagy Hangfelvételhez 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 vagy Adatfeldolgozó munkavállalói a Videó- vagy Hangfelvételhez.

A Videó- és Hangfelvételek visszajátszása az arra jogosult munkavállalók számítógépén keresztül kliens program segítségével történik. A Videó- és Hangfelvételekkel kapcsolatos rendszerekhez korlátozott számú munkavállaló fér hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó által kidolgozott belső szabályoknak megfelelően. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Irányított információbiztonsági intézkedéseink során többek között kiemelt figyelmet fordít az Adatkezelő: (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 sérülékenységi- 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.

- 7. 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 cégek:
 - E.ON Ügyfélszolgálati Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09-873382 e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu), amely ügyfélszolgálati tevékenységet folytat, panaszkezelési eljárásokat kezel, illetve ellátja a fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatos feladatokat.
 - E.ON Hungária Zrt.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-10-043518, e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu) amely az E.ON Hungária csoportba tartozó társaságok jogi támogatását biztosítja, illetve a belső audit rendszert működteti.
 - E.ON Digital Technology Hungary Kft.** (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 17.; cégjegyzékszám: 01-09-677830; e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu), amely az informatikai rendszerek üzemeltetését végzi, illetve a hangrögzítő szolgáltatást biztosítja.
 - TechTeamer Kft.** (cégjegyzékszám: 01-09-962028; adószám: 23362840-2-41; honlap cím: www.techteamer.com), amely az online felületet biztosítja és technikai segítséget nyújt az Adatkezelő számára.
- 8. 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)

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ VIDEÓS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

(Online felületen biztosított ügyintézés; képmás- és hangfelvétel rögzítésével; egyes ügycsoportok tekintetében arcképes igazolvánnyal történő azonosítási eljárással; önkéntes hozzájáruláson alapuló és szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés)

egyes esetekben joga van az adathordozhatósághoz; illetve (v) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen. Az Érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a beszélgetés tartalmának megismerését, mind a Videofelvétel másolatának kiadását kérheti. A kért adatokat csak az Érintett részére, a megfelelő képviseleti joggal rendelkező személy részére adható ki.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ("Fgytv.") 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése alapján az Érintett kérésére, a tudomásszerzésétől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az Adatkezelő ügyfélszolgálatán a video és hangfelvétel visszajátszását, valamint a Video és felvételenként egy alkalommal a Videó- és Hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben az Érintett kéri, a video és hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. Az Érintett jelen bekezdésben meghatározott jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az Adatkezelő a hangfelvételt az Érintett azonosítását követően adhatja ki.

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) 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 panasa esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkor 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 érhetőek el.

- 9. Közzététel, módosítások:** Videófelvétel kezelésére vonatkozó adatkezelési tájékoztató elérhető a <https://videougyintezes.eon.hu> és 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 és a jelen tájékoztatóban részletezett online felületen keresztül tájékoztatja.

Hatályos: 2020. március 30.

Frissítve: 2022. május 15.