

Általános Szerződési Feltételek

5. számú melléklet



ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készült: Szécsény, 2015.08.03

Utolsó módosítás: 2015.08.182023-02-13

Hatályos: 2015.09.01

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

Az eMultiCoop Szociális Szövetkezet (a továbbiakban: „szolgáltató”) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek. A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget tesz.

1) A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28--án kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény;
 - A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht) XVII. fejezetében foglaltak;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. Évi CXII. Törvény;
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendeletben foglaltak;
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére valamint az azonosító--kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH módosított rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendeletben foglaltak;
- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

2) A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: „érintett” vagy „előfizető”) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és

törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

Közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

3) A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak. (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére ezen adatkezelési szabályzat a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbi táblázatban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található „előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja
Természetes személy esetén: - név, születési név; - születési hely, idő; - anyja születési neve; - személyi igazolvány száma / útlevele száma / új típusú jogosítvány száma; - állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely; - levelezési cím; - e-mail cím; - az előfizetői hozzáférési pont helye	Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ("Eht.") eht. 154. § (1) és 154 (3) szerint az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok	• az Előfizető azonosítása és az Előfizetővel való kapcsolattartás; • az Előfizető adatainak ellenőrzése; • az Előfizető hitelképességének vizsgálata; • számlázás, és az Előfizetői díj beszedése.
Nem természetes személy esetén: - szervezet neve; - cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma; - pénzforgalmi bankszámla száma; - székhely; - levelezési cím; - eljáró képviselő adatai; - kapcsolattartók adatai - meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).	Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ("Eht.") eht. 154. § (1) és 154 (3) szerint az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok	• az Előfizető azonosítása és az Előfizetővel való kapcsolattartás; • az Előfizető adatainak ellenőrzése; • az Előfizető hitelképességének vizsgálata; • számlázás, és az Előfizetői díj beszedése.
- Az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója; - Az Előfizetői hívószám vagy más azonosító; - Az ügyfélszolgálati hívásokról készült hangfelvétel, ügyfélszolgálathoz érkezett emailek	Az Eht. 141. § (2) bekezdésében elrendelt, a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításához, illetve hibaelhárításhoz szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok	• a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; • hibaelhárítás.
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges kötelezően kezelt adatok; - Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (MAC); - Az Előfizető címe és az állomás típusa; - Az előfizető e-mail címe - A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a kapcsolat időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, - Valamint az alkalmazott IP azonosítók; - kapcsolat vagy egyéb szolgáltatás	Az Eht. 157. § (2) alapján kezelt forgalmi és számlázási adatok	• Az Előfizető részére történő számlázás; • A kapcsolódó díjak beszedése; • Az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése • Az Előfizető tájékoztatása a Szolgáltatónál elérhető szolgáltatásokról, akciókról.

dátuma; - A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; - Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;		
Az előfizető aláírása	az előfizető hozzájárulása	Az előfizető azonosítása, az előfizető adatainak bizalmas kezelése
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető visszavonható hozzájárulása	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.

3.2 A személyes adatok továbbításának esetei

A forgalmi és számlázási, a Szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók:

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

4.1. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató adatkezelési biztosánál.

4.2. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4.3. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

4.4. Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak védelme érdekében.

4.5. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

5.1. Az igény felvételének és az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló, ÁSZF-ben meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja. A szolgáltató jogosult a személyes adatok valódiságát mind a szerződés megkötésekor, mind annak módosításakor az előfizető személyi igazolványának vagy útlevelének megtekintésével ellenőrizni, az okmányok számát rögzíteni. Ha nem egyértelmű az ingatlan használatának jellege, a szolgáltató jogosult a használat jogszerűségét ellenőrizni (pl. adásvételi szerződés bemutatása).

5.2. Az előfizetői szerződéseket, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumokat a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

5.3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

5.4. A személyes adatok tárolásának időtartama

Az elektronikus hírközlési hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el, kivéve, ha az Eht. Vagy más jogszabály ettől eltérő határidőt állapít meg.

A kétéves elévülési határidő, mint a személyes adat tárolásának időtartamától eltérő határidők:

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok esetében az Előfizetői Szerződés megszűnése;

Előfizetői Szerződésből eredő igények esetében 1 év;

A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók esetében 1 év;

Számlázással kapcsolatos személyes adat esetében (Előfizető neve, címe, hívószáma és az elszámolási időszakban elszámolható összes egység) az adat keletkezésétől számított 8 év;

Hibabejelentéssel, hibabehatároló eljárással és hibaelhárítással kapcsolatos adatok esetében 1 év.

5.5 A személyes adatok tárolásának módja

A Szolgáltató a 3)-as pontban meghatározott adatokat keletkezésük módjának megfelelően

a következő módszerekkel tárolja:

- azokat az adatokat, amelyeket írásbeli nyilatkozat, illetve írásbeli szerződés alapján kezel, az adatkezelés pontban meghatározott időtartama alatt az eredeti írásbeli formában, illetve az eredeti dokumentumról készített, elektronikus másolat formájában tárolja;
- azokat az adatokat, amelyek a nem írásban megtett nyilatkozatok alapján, illetve a szolgáltatás igénybevétele során keletkeztek, elektronikus formában tárolja.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

5.6. A szolgáltató nyilvántartó rendszereit – megfelelő felhatalmazás esetén – a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

5.7. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató az igénybejelentést, illetve a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni nyilvántartó rendszereiben. A személyes adatok kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

5.8. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató nyilvántartó rendszereiben történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival, illetve ügyfélszámával történő azonosítást követően jogosult végrehajtani.

Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

6. Szerződésmódosítás

6.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató nyilvántartó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 5. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

6.2. Az előfizető bármikor indoklás nélkül az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát.

7. Reklamáció kezelés / hibabejelentés

A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, a megkeresés formájától függően személyesen, telefonon vagy írásban a szabályzat fentebbi 5. pontjában részletezett azonosítást követően fogadja és válaszolja meg az ÁSZF-ben rögzítettek szerint.

8. Követelés behajtás

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat

alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni. **9. Piackutatás**

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető e hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor vagy a későbbiekben szerződés fennállta alatt a jelen szabályzatban részletezett azonosítást követően bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

10. Közös adatbázis

10.1 Az Eht. 158. §-a értelmében a szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az említett bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

10.2. Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek közös adatállományba, ha:

- számlatartozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

10.3 Az adatállományból adatot igényelhet:

- az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a fentiekben felsorolt célokra;
- a 3.2 pontban meghatározott szerv, illetve hatóság;
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A Szolgáltató a közös adatállomány létrehozása céljából az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem adhatja tovább.

10.4 Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlésről.

11. Tájékoztatási email cím kezelése

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az általa tájékoztatási email címként megadott e-mail

címre a Szolgáltató elektronikus levélben a szolgáltatást érintő tájékoztató anyagokat, elektronikus számlát, saját termékértékesítési információt vagy harmadik személy (Szolgáltató által) ellenőrzött ismertető anyagát elküldje.

12. Hangfelvételek kezelése

A Szolgáltató rögzíti az ügyfélszolgálaton, telefonon keresztül történő beszélgetések hangfelvételét az érintett előzetes, a hívás fogadásakor elhangzó szóbeli tájékoztatás ráutaló magatartással történő elfogadásával.

A hívások rögzítésének célja,

1. Szolgáltató meghatalmazott munkatársai ellenőrizhessék az ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését [Efsz. 11. §; 345/2004. Korm. rend.],
2. Az ügyfélszolgálat telefonon keresztül végrehajtott előfizetői szerződésmódosítások, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton megtett szóbeli nyilatkozatok utólag az érintett, illetve a Szolgáltató jogos érdekeinek bizonyítása érdekében igazolhatóak legyenek [Eht. 154. §].
3. A hibabejelentésről készített hangfelvétel és az egyéb, ezzel kapcsolatban felvett adatok az Eht. 141. § (1.) bekezdése alapján a hangfelvétel keletkezésétől, illetve az adatok felvételétől számított egy évig kerülnek tárolásra.

A hangfelvételek tárolása a Szolgáltató telefonközpont szerverén történik legfeljebb 1 évig.

13. Egyéb

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából valamint a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

14. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Balázs Péter Béla (Vezető Informatikus, elérhetőség: Tel: +36 70 329 3447,
Fax: +36 21 2 333 666