

5. számú melléklet-Adatvédelem, adatbiztonság

1. A személyes adatok kezeléséről szóló irányelvek

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a nemzetközi és hazai hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, továbbá biztosítja az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelmével kapcsolatosan. A megfelelő szintű adatvédelemhez a Szolgáltató biztosítja a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét, ezen felül az adatbiztonsági intézkedéseket folyamatosan teszteli és fejleszti, napra készen tartja.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

2. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az Adatkezelő által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

1. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR)
2. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
3. 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 számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról. (a továbbiakban Akr.)
4. 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban Eht.)
5. 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban Eszr.)
6. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.)
7. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Eker. tv.)
8. a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban Grtv.)
9. a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban Számviteli tv.)
10. a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény

3. Az adatkezelés során kezelt adatok és fogalmak

A személyes adatok megadása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele, az érintett köteles a személyes adatokat megadni, amelynek elmulasztása az alábbi jogkövetkezményekkel járhat:

- adatkérés szolgáltatás igénybevétele céljából: szolgáltatás nyújtásának megtagadása
- adatkérés szerződéskötés céljából: szerződéskötés elmaradása.

Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén, ha az érintett visszavonja a hozzájárulását, az Infotv. alapján az adott adat nem kerül törlésre, ha annak további kezelése a Szolgáltató jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges.

- **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 azonosítható.
- **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.

- **Az adatkezelés korlátozása:** a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozásacéljából.
- **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.
- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- **Címzett:** Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél -e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.
- **Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.
- **Nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon- centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint- tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.
- **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik fél számára történő hozzáférhetővé tétele.
- **Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé 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.
- **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.
- **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- **Adatbiztonság:** a személyes adatok jogosulatlan kezelése, így különösen megszerzése, feldolgozása, megváltoztatása és megsemmisítése elleni szervezési, technikai megoldások és eljárási szabályok összessége; az adatkezelésnek az az állapota, amelyben a kockázati tényezőket – és ezzel a fenyegetettséget – a szervezési, műszaki megoldások és intézkedések a legkisebb mértékűre csökkentik.
- **Hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozata vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.
- **Vállalkozás:** gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is.
- **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

- **NMHH:** Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

4. Az adatkezelés alapelvei és jogalapja

A személyes adatok kezelése jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- az érintett hozzájárult személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- az adatkezelés közérdekű vagy a Szolgáltatóra ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az adatkezelés a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadsága, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Ha az adatkezelés az előfizető vagy más érintett hozzájárulásán alapul, a hozzájárulás bármely időpontban visszavonható, ez azonban nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Amennyiben az előfizető nem saját, hanem egy harmadik személy személyes adatait adja meg a Szolgáltató részére, az előfizető köteles gondoskodni az irányadó adatvédelmi jogszabályok betartásáért, az érintett tájékozott és önkéntes hozzájárulásának beszerzéséért, vagy egyéb jogalap fennállásának biztosításáért az érintett személyes adatainak átadására. Az ennek elmulasztásából eredő esetleges károkért, veszteségért vagy sérelemért a Szolgáltató nem felelős. A Szolgáltató ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatai részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik. A Szolgáltató által, harmadik személyek személyes adatainak kezelésére kerül sor különösen a kapcsolattartói személyes adatok kezelése tekintetében, melynek során a Szolgáltató jogos érdeke alapján kezeli az érintett harmadik személyek vonatkozó személyes adatait.

A jogszerű adatkezelés megfelelő joggalappal, az alapelvekkel összhangban történik:

- jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság,
- célhoz kötöttség,
- adattakarékosság,
- pontosság,
- korlátozott tárolhatóság,
- integritás és bizalmas jelleg,
- elszámoltathatóság.

Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat az alábbiak szerint meghatározott célból kezelheti:

1. előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás céljából (a szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, kapcsolattartás, bejelentések kezelése);
2. hibabejelentések kezelése;
3. számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, számlakezelés érdekében az adatok rögzítése, tárolása, felhasználása, törlése;
4. az elektronikus hírközlési jogviszonyból eredő igények érvényesítése, igénnyel szembeni védekezés érdekében az adatok, nyilatkozatok tárolása, felhasználása, törlése;
5. hatósági adatszolgáltatás;
6. panaszok, bejelentések kezelése;
7. üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás.

A Szolgáltató valamennyi általa folytatott adatkezelés során a fenti alapelvek figyelembevételével jár el és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja („elszámoltathatóság”). (Gdpr. 5. cikk)

A szolgáltató a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, az e törvényben foglalt kiegészítésekkel kezeli. (Eht. 154. § (1) bekezdés).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht. 155. § (2) bekezdés).

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról (Eht. 155. § (1) bekezdés).

(2) Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. § (1) bekezdés).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht. 155. § (2) bekezdés).

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 155. § (3) bekezdés).

Egy 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 (Eht. 155. § (4) bekezdés).

A tervezett, illetve a megvalósított vállalatfelvásárlásokkal kapcsolatos adatkezelés során - ide érteve azokat az eseteket, ahol a szolgáltató más vállalatot vesz meg vagy ad el - az 5. pontban felsorolt előfizetői személyes adatokat felhasználhatja annak érdekében, hogy azonosítsa, illetve megtervezze, hogy hogyan tudja gyorsan és hatékonyan realizálni a vállalatfelvásárlásból fakadó lehetőségeket a szolgáltatás fejlesztésére és az értékesítés növelésére. Ez az adatkezelés kiterjedhet a FlashNet. Kft tulajdonában álló más vállalat a vállalatfelvásárlással összefüggésben jogszerűen megismerhető ügyfél-adatbázisának elemzésére abból a célból, hogy a szolgáltató azonosítsa azon ügyfeleket, akiknek termékeit és szolgáltatásait értékesítheti.

5. Az Adatkezelő által kezelt adatok köre, a kezelés célja, időtartama, jogalapja, forrása és továbbítása

Az adatkezelés célja	A személyes adat és forrása	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
1. Azonosítás az Ügyfélkapu rendszerben	Felhasználói név (rendszer generálja az Előfizető nevéből)	GDPR. 6. Cikk (1) a) Érintett önkéntes hozzájárulása Info tv. 5.§ (1) Ektv. tv. 13/A.§	Hozzájárulás visszavonásáig
2. Az Ügyfélkapu rendszerébe történő biztonságos belépés	Jelszó (rendszer generálja)	GDPR. 6. Cikk (1) bekezdés a) Érintett önkéntes hozzájárulása	Hozzájárulás visszavonásáig
3. A telefonos Ügyfélszolgálatlaltal folytatott beszélgetések rögzítése Free PBX rendszer	A hanganyag a Szolgáltató munkatársával és az Érintett/Előfizető között lefolyt beszélgetés. A megkereséshez kapcsolódóan vélelmezhetően rögzítésre kerülhet: • vezeté- és keresztnév, születési név • születési hely és idő • anyja neve • lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételeének címe • szerződésszám • telefonszám, e-mail cím • hiba/panasz bejelentése Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail cím	GDPR. 6. Cikk (1) bekezdés c) pontja Jogi kötelezettség: Eht. 138. § (10) bekezdés Eht. 141. § (1) bekezdés 1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről: Fgytv. 17/A. § Fgytv. 17/B. §	Rögzítéstől számított: 5 év + 30 nap

	Adatok forrása: Érintett / Előfizető, illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető / Érintett esetén		
4. A szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	5. pontba foglalt adatok - díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok - tartozás hátra hagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei - a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok - a szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott- így különösen a tulajdonos által letiltott előfizetői végberendezések használatára, ill. annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok. A szolgáltatás biztosítása –beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a szolgáltatás, ill. a hálózat biztonságának megőrzését – érdekében az Előfizetői végberendezés biztonsági adatok; az Előfizetői szokásokra vonatkozó adatok körében az Előfizetői végberendezés technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, ill. az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS paraméterei; az Előfizető forgalmi adatok körében az Előfizetői végberendezés statisztikai adatai, ill. az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS paraméterei. Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén	A szerződés teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja Eht. 143. § (2) Eht. 157. § (2) Eszr. 11. §	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
5. Felmérés, szerződés létesítés, szerződés teljesítés, szerződés módosítás, szerződés felmondás.	- vezeték- és keresztnév, születési név - születési hely és idő - anyja születési neve - lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe - az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma - az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma - szerződésszám/ügyfélazonosító - számlázási cím, pénzforgalmi számlaszám - nyilatkozat az ingatlan használatának jogcíméről - a szolgáltatás, a választott csomag(ok), a díjfizetési mód és előfizetői szerződés időtartamának megjelölése - kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, e-mail) - igénylő létesítéssel kapcsolatos egyéb igényei - előfizető helyett meghatalmazott esetén (név, anyja neve, születési helye és ideje, személyazonosító	A szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja Eht. 143. § (2) Eht. 157. § (2) Eszr. 11. §	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap

	igazolvány/lakcímet igazoló hatósági igazolvány - a szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott- így különösen a tulajdonos által letiltott-előfizetői végberendezések használatára, ill. annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok. - végberendezés adatai, szolgáltatási paraméterek (minőségi célértékek fenntartása, hálózat biztonságának megőrzése) - a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, képviselő neve, telefonszám, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén		
6. Szerződéses kapcsolattartók adatkezelése	- a szolgáltató szerződéseket köt szolgáltatások igénybevételére, illetve nyújtására. A szerződések teljesítéséhez a felek kapcsolattartókat neveznek meg, akikre vonatkozó adatok forrása a szerződéses partner. - a kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, beosztása, egyéb adatok.	A szerződés teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja	Adatkezelési cél elérésig, illetve az ezekből fakadó jogok elévülésig kezeli (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig.
7. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szerződésből származó díjak számlázása	4. és 5. pontban szereplő adatok Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6.cikk (1) bekezdés b) pontja 2000. évi C. tv. 169. § Eht. 157.§ (2) Eszt. 11.§	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143.§ (2) bekezdése szerinti elévülésig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
8. Számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése	4. és 5. pontban szereplő adatok Nyilvántartási rendszer	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pontja 2000. évi C. tv. 169. §	A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év + 30 nap
9. Üzleti ajánlatok kidolgozása, egyéb fogyasztói tájékoztatás	- Érintett neve - lakóhely, tartózkodási hely vagy székhely - kapcsolattartási elérhetőségek (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6.cikk (1) bekezdés f) pont Szolgáltató jogos érdeke: versenyképes, a piaci igényekkel találkozó ajánlatok kidolgozása	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143.§ (2) bekezdés szerinti elévülésig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
9. Panaszkezelés	- vezeték- és keresztnév - lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe - panasz előterjesztésének helye, időpontja, módja - a panasz részletes leírása és a megtett intézkedés - az előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke - a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges	Jogi kötelezettség: GDPR 6. Cikk (1) bekezdés c) pontja Fgytv. 17/A. § Eht. 138. § (1), (8), (10) bekezdések	a panaszról felvett jegyzőkönyv és válaszmásolat őrzési ideje 3 év

	- jegyzőkönyv a törvény által előírt kötelező tartalmi elemekkel, illetve adatokkal - nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail - hangfelvétel - a panasz egyedi azonosítószáma, szolgáltatással kapcsolatos adatok, az Előfizető által a panaszban megadott adatok (telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt) Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén		
10. Hibabejelentés kezelése és nyilvántartása	- vezeték- és keresztnév/cégnév - a szolgáltatás igénybevételének címe (hozzáférési pont) - kapcsolattartási elérhetőségek (telefonszám, e-mail cím) - szerződés száma - díjcsomag - technikai azonosítók (IP cím, eszközök azonosítói) - hiba száma, bejelentésének időpontja, leírása és a megtett intézkedés - abban az esetben, ha a bejelentést nem az előfizető teszi, ill. a bejelentésben egyéb harmadik személyek is érintettek, úgy a rájuk vonatkozó fenti adatok Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja Eht. 141. §	1 év
11. Hatósági adatszolgáltatások teljesítése	Eht. 154. § (2) és Eht. 157. § (2) szerinti adatok Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén	Jogi kötelezettség: Eht. 154. § (2) 157. § (2), (10) GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
12. Követeléskezelés, késedelmes követelések behajtása, beleértve a követelések értékesítését (faktoring) is	4. és 5. pontban szereplő adatok az igény érvényesítéséhez - díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok - bírósági felhívás esetén a bekért dokumentumok (pl. számlák, szerződésmásolat, felszólító levél, ill. felmondás)	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja Eht. 157. § (2) Eszt. 11. § GDPR. 6. cikk (1) bekezdés f) pontja Szolgáltató jogos érdekéből fakad a követelés érvényesítése a kár mérséklésére.	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévülései (legkésőbb az engedményezést követő 5 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig
13. Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás	vezeték- és keresztnév Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím Telefonszám, e-mail cím Szerződés száma eszközök adatai Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám,	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6.cikk (1) bekezdés b) pontja 2000. évi C. tv. 169. § Eht. 157.§ (2) Eszt. 11.§	Számviteli tv. alapján: a számviteli dokumentum keletkezését követő 8 év + 30 nap

	felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén		
14. Webhosting, domain szolgáltatás	Vezeték- és keresztnév Személyigazolvány szám Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím Telefonszám E-mail cím Szerződés száma Kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, képviselő neve Az adatok forrása az érintett	Szerződés teljesítése	5 év + 30 nap
15. Az ügyfélszolgálati irodában elsődlegesen személy-és vagyonvédelmi okokból, valamint jogsértések észlelése, illetve a jogsértő cselekmények bizonyítása érdekében kamerafelvétel készül	Képmás, továbbá a kamerafelvételen látható más személyes adat A zárolásról jegyzőkönyv készül a jogos érdek igazolásával. Betekintési jogkörrel az ügyvezető és általa kijelölt személy rendelkezik.	Ügyfélszolgálati iroda területén tartózkodók jogos érdeke az Szvtv.30.§ (2) GDPR 6. cikk (1) f	3 nap + 30 nap tárolási határidő a megkereséstől számítva
16. Büntető-, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési és erre irányuló kérelem esetén adatszolgáltatási kötelezettség	a) az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai b) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók c) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa d) a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja e) internetes elektronikus levelezéskor a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok f) internet szolgáltatás esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító	Jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - Eht. 159/A. § GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja	a)-c) adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 évig; d)-f) adatokat keletkezésüket követő 1 évig;
17. Vállalatfelvásárlással kapcsolatos adatkezelés	a) az előfizető neve és azonosító száma b) az előfizető születési helye és ideje, anyja születési neve c) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye d) az előfizető adószáma és pénzügyi azonosító száma, amennyiben rendelkezik vele e) azon termékek és szolgáltatások, amelyeket az előfizető a szolgáltatótól (ide értve a Vodafone Csoport tulajdonában álló más vállalatot is) igénybe vett	A szolgáltató jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A szolgáltató jogos érdeke, hogy gyorsan és hatékonyan érvényesítse a vállalatfelvásárlásból fakadó kereskedelmi lehetőségeket a szolgáltatás fejlesztésére és az értékesítés növelésére.	A szolgáltató törli, illetve anonimizálja az előfizető személyes adatait az elemzés céljának megvalósulásakor.

	f) az előfizető által fizetendő és megfizetett díjak összege, esedékessége, illetve a teljesítésének dátuma		
--	---	--	--

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

6. Adatbiztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja az érintett által megadott személyes adatok bizalmasságát és biztonságát. A személyes adatokat a Szolgáltató székhelyén illetve bejegyzett telephelyein tárolja. A Szolgáltató biztosítja a megfelelő adatbiztonsági intézkedések megtételét, védi az érintett személyes adatait a jogosulatlan hozzáférés, a jogosulatlan megváltoztatás ellen a hálózat védelmével, a hozzáférés védelmével és a vírusvédelemmel és adatbiztonsági rendszabályok betartásával, illetve betartatásával. Az adatbiztonság tárgya maga az adat, amely az adat integritásának és bizalmasságának védelmét jelenti. Az adatbiztonság megteremtését szolgálhatják technikai, szervezési intézkedések.

Adatkezelést érintő főbb érdemi döntések /adatkezelő legfőbb ismérvei/:

- adatkezelés céljának meghatározása,
- adatkezelés időtartamának meghatározása,
- az adatkezelés során alkalmazott eszközöknek a kiválasztása,
- az adatok megismerésére jogosult személyek körének meghatározása,
- az adatok továbbításáról való döntés,
- adatbiztonsági intézkedések meghozatala,
- az érintettek tájékoztatására vonatkozó kötelezettség teljesítése,
- adatfeldolgozó kiválasztása.

Szolgáltató a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűsűgű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó/jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az Előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen, harmadik személyek

tudomására jutott, vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni, mely Előfizető általi mulasztásból eredő károkért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

7. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

A szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel köteles gondoskodni az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az Előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírust tartalmazó levelek fogadását elutasítja és az elutasítás tényét és okát jelzi a feladónak.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

8. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155. §).

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított, vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) Internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, Előfizető anyja születési neve, Előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes Előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, Üzleti Előfizető esetén cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszáma, az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei;
- b) Internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés, vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) internetes elektronikus levelezési, internetes Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan adatok;
- d) internet-hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

- e) a Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-b) szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, c)-e) pontok szerint meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig őrzi meg.

9. Közlés bizalmasságának biztosítása

A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles 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). A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

10. A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos műszaki és szervezési intézkedések

A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatok mindenkor mértékének megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató 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. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

11. Az üzleti titkok védelme

A Szolgáltató és az Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel, és annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

12. Közös adatállomány

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató jelen pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama, vagy más nyilvántartási száma,
- valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- A szolgáltató a 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba.

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha:

- számlatartozás miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben, vagy egészben korlátozta; vagy
- számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.

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 törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a Szolgáltató, kizárólag a szerződéskötés megtagadása céljából;
- a jogszabályban feljogosított szerv, illetve hatóság;
- bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz

13. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

Fizetőképesség vizsgálata: a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt és az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult saját szabad belátása szerint az előfizetői szerződés megkötését megtagadni, vagy az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd ÁSZF Törzsrész 3.3.2. pontja). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000, - Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő - tartozással rendelkezett, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja.

14. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult (Eht.162. § (1) bekezdés).

Az Előfizető a személyes adatainak kezeléséhez megadott hozzájárulását, megfelelő azonosítást követően, bármikor költség mentesen és joghátrány nélkül visszavonhatja.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht.162. § (2) bekezdés).

Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht.162. § (3) bekezdés).

15. Kiknek adhatóak át az Előfizető személyes adatai?

Az Előfizető személyes adatai az alábbi hivatkozott jogszabályi felhatalmazások, illetve az Előfizető hozzájárulása alapján adhatóak át a címzettek alábbi kategóriáinak:

Adatfeldolgozóknak:

- azoknak, akik az Adatkezelő megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht 157. § (9) a));
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));
- Adatfeldolgozó a GDPR. 28. cikke alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni.

Elektronikus hírközlési szolgáltatóknak:

- az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak.

Harmadik személynek:

- az Előfizető előzetes hozzájárulásával az Adatkezelő harmadik személy részére is továbbíthatja az adatait közvetlen üzletszerzés vagy tudományos célra, illetve közvélemény- vagy piackutatás céljából.

Hatóságoknak vagy egyéb szervezeteknek:

- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult **nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság**, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a **végrehajtónak** (Eht. 157. § (9) c));
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a **felhatalmazott szerv részére** (Eht. 157. § (9) d), és a GDPR. 49. cikk (1) f);
- a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró **Magyar Nemzeti Banknak** a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató **Gazdasági Versenyhivatalnak** az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;
- a **fogyasztóvédelmi hatóságnak** az Eht. 157. § (9) e) bekezdése szerint;
- a **szabálysértési hatóságok számára** (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint.

16. Az Előfizető személyes adatainak kezelése az Adatkezelő által

Az Előfizető személyes adatait az Adatkezelő és az általa megbízott Adatfeldolgozó kezelheti az érvényes jogszabályok betartása mellett. Az Adatkezelő biztosítja a megfelelő adatbiztonsági intézkedések megtételét, védi az érintett személyes adatait a jogosulatlan hozzáférés, a jogosulatlan megváltoztatás ellen.

17. Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére

Személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására akkor kerülhet sor, ha a Bizottság megállapította, hogy a harmadik ország, a harmadik ország valamely területe, vagy egy vagy több meghatározott ágazata, vagy a szóban forgó nemzetközi szervezet megfelelő védelmi szintet biztosít. Az ilyen adattovábbításhoz nem szükséges külön engedély. (GDPR 45. cikk)

Külföldi adattovábbítás: harmadik országba irányuló adattovábbítás (Infotv. 8.§)

Harmadik ország: minden olyan állam, amely nem EGT-állam (Infotv.3.§ 24. Pont, 23.pont)

Nem tekinthető harmadik országnak:

- EU- tagállamok (28 ország)
- Izland
- Norvégia
- Liechtenstein

18. Az Előfizetők (érintettek) jogai a személyes adataik kezelésével kapcsolatban

Hozzáférési jog (GDPR 15. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon az alábbiakra vonatkozóan:

1. az adatkezelés folyamatban van-e;
2. az adatkezelés céljáról;
3. a személyes adatok kategóriáiról;
4. címzettekről (kiknek adhatóak át az adatok);
5. adattárolás időtartamáról vagy meghatározásának szempontjairól;
6. az érintettet megillető jogokról;
7. jogorvoslati lehetőségekről;
8. az adatok forrásáról, ha az nem érintettől származik;
9. az automatizált döntéshozatal tényéről, ideértve a profilalkotást is;
10. külföldi adattovábbításról.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát első alkalommal díjmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Előfizető másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az Előfizető erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Előfizető jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

Adattörléshez való jog (GDPR 17. cikk)

Az Előfizető jogosult a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérni az Adatkezelőtől. Az Adatkezelő köteles az érintett Előfizetőre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan **késedelem nélkül törölni**, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

1. a személyes adatokra már nincs szükség;
2. az Előfizető visszavonta a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
3. az Előfizető tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre,
4. a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
5. a személyes adatokat az Adatkezelőre előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
6. a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az Előfizető törlési jogának korlátozására csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén **a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető:**

1. ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
2. ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés (azaz az Adatkezelési Nyilvántartásban jogi kötelezettség jogalappal rögzített tevékenység esetén az adatkezelés céljának megfelelő időtartam alatt), vagy
3. ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
4. ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
5. ha népegészségügy területén érintő közérdekből,
6. ha közérdekű archiválás céljából, vagy
7. ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
8. ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez illetve védelméhez szükséges.

Adatkezelésének korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

1. az Előfizető vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
2. az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
3. az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
4. az Előfizető tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Az Előfizető jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő kezelése ellen, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

Az Előfizető jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

1. ha az adatkezelés jogalapja az Előfizető hozzájárulása, vagy az Előfizetővel kötött szerződés teljesítése,
2. és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az Előfizető jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Hozzájárulás visszavonásának a joga (GDPR 7. cikk (3) bekezdése)

Abban az esetben, ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul, Szolgáltatónak igazolnia kell, hogy az érintett hozzájárult a személyes adatai kezeléséhez.

Az Előfizető jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás megadása előtt az érintettet

erről tájékoztatni kell. A hozzájárulás visszavonását ugyanolyan egyszerű módon kell lehetővé tenni, mint annak megadását.

Előfizető jogainak gyakorlására vonatkozó szolgáltató intézkedések

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, a kérelme alapján hozott intézkedésekről.

Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri.

Az Adatkezelő az Előfizető részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Adatkezelőt terheli. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Előfizető személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Előfizető halálának esetén a jogok gyakorlása

Az Előfizető halálát követő öt éven belül a GDPR 15-18. és 21. cikkében meghatározott, az elhunyt életében megillető jogokat az Előfizető által arra ügyintézési rendelkezéssel, ill. közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, a Szolgáltatónál tett nyilatkozattal- ha az Előfizető több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal-meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem tett a fentieknek megfelelő jognyilatkozatot, a Ptk. szerint közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult a GDPR 16. és 21. cikkében, valamint- ha az adatkezelés már az Előfizető életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az Előfizető halálával megszűnt- a GDPR 17. és 18. cikkében meghatározott, az elhunyt életében megillető jogokat érvényesíteni az Előfizető halálát követő 5 éven belül. Az Előfizető jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

Az érintett jogait a fentiek alapján érvényesítő személyt e jogok érvényesítése- így különösen az Adatkezelővel szembeni, valamint a NAIH, ill. a bíróság előtti eljárás- során az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

Az érintett jogait érvényesítő személy az Előfizető halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát -és közeli hozzátartozói minőségét- közokirattal igazolja.

Szolgáltató kérelmére tájékoztatja az érintett Ptk. szerinti közeli hozzátartozóját a fentiek alapján megtett intézkedésekről, kivéve, ha azt az érintett ezt, a fenti, a Szolgáltatónál tett nyilatkozatában megtiltotta.

19. Az adatvédelmi incidensek kezelése

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. §).

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. §).

a. A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH felé

A személyes adatok adatvédelmi incidens észlelésekor a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül köteles a Hatóságnak a honlapon elérhető adatlap kitöltésével, elektronikus úton az Adatkapun keresztül bejelentést tenni. Amennyiben a **19.1. 2.** pontban felsorolt adatok nem állnak teljes körűen rendelkezésre, akkor – 24 órán belül - a szolgáltatónak legalább a **19.1. 2. A)** pontban felsorolt adatokat kell a Hatósággal közölnie (első bejelentés). A hiányzó adatokat legkésőbb az első bejelentés megtételét követő 72 órán belül kell bejelenteni a **3.B)** pontnak megfelelő tartalommal (második bejelentés). A második bejelentés alkalmával – szükség szerint – az első bejelentésben közölt adatok aktualizálását is el kell végezni.

Abban az esetben, ha a **19.1. 2.** pontban felsorolt valamennyi adat a személyes adatok megsértésének észlelésekor már rendelkezésre áll, akkor a bejelentést csak egy alkalommal kell megtenni 24 órán belül.

Amennyiben a szolgáltató az általa folytatott vizsgálat alapján sem tudja a **19.1. 2. B)** pontban megjelölt adatokat teljes körűen a Hatóságnak megadni, akkor a második bejelentést a rendelkezésre álló adatok feltüntetésével kell az első bejelentést követő 72 órán belül megtenni. A bejelentéshez csatolt indokolásban részletesen ki kell fejteni, hogy a szolgáltató miért nem tudta határidőre megadni a hiányzó információkat. A határidőre be nem jelentett információkat – amint rendelkezésre állnak - a szolgáltató haladéktalanul köteles a Hatóságnak továbbítani és szükség esetén a korábban benyújtott információkat is aktualizálni.

A szolgáltató a bejelentett adatsértés utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig vagy a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

Amennyiben az előfizetők vagy felhasználók értesítése megtörténik, az erről szóló, a Hivatalhoz intézett tájékoztatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az értesítés időpontja és tartalma, beleértve azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy felhasználók a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- b) az értesítés során alkalmazott kommunikációs eszköz megnevezése;
- c) az értesített előfizetők vagy felhasználók száma.

Amennyiben a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai vannak és az érintett adatok rendelkezésre állnak, a fentiek szerinti bejelentéseknek a határon átnyúló vonatkozásokkal kapcsolatban az alábbiakat kell tartalmazniuk:

- a) tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintettje között vannak-e más tagállamokban található előfizetők vagy felhasználók;
- b) a más illetékes nemzeti hatóságok értesítéséről szóló tájékoztatás.

19.1. 2. A bejelentések adattartalma

A) Első bejelentés – az űrlap első része

- a szolgáltató azonosító adatai (szolgáltató neve; kapcsolattartó neve és elérhetősége);
- amennyiben nem teljes körű az adatszolgáltatás, annak egyértelmű közlése, első vagy (kiegészítő) második bejelentés történik
- az esemény bekövetkeztének időpontja;
- az esemény észlelésének időpontja;
- a személyes adatok megsértésének körülményei;
- az érintett személyes adatok jellege és tartalma;
- a szolgáltató által az érintett személyes adatok védelmére alkalmazott vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedések;
- esetlegesen érintett másik szolgáltató adatai (szolgáltató neve; kapcsolattartó neve, elérhetősége, szerepe az adatkezelésben);

B) Második bejelentés – az űrlap második része

- a személyes adatok megsértéséhez vezető esemény összefoglalása, megjelölve az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- az érintett előfizetők vagy magánszemélyek száma;
- a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások;
- a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a szolgáltató által alkalmazott műszaki és szervezeti intézkedések;
- az előfizetők, felhasználók, és más magánszemélyek szolgáltató általi értesítése esetén
 - az értesítés tartalma;
 - az alkalmazott kommunikációs eszköz;
 - az értesített előfizetők, vagy magánszemélyek száma;
- a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai esetén (ha az érintett adatok rendelkezésre állnak)
 - tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintettje között vannak-e más tagállamokban található előfizetők, felhasználók vagy más magánszemélyek;

b. Az Előfizető vagy más magánszemély értesítése a személyes adatok megsértéséről

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül köteles értesíteni olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését, és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni különösen az elektronikus levélben vagy telefonon vagy SMS-ben közzétett tájékoztatást.

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére vagy reklámozására.

Ha a szolgáltató nem tudja azonosítani 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül internetes honlapján vagy az ügyfélszolgálatán közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók azonosítására és mielőbbi értesítésére.

Amennyiben a szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen előfizetői szerződéses jogviszonyban az előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni.

Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára:

a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságának semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy

b) kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett hash függvénnnyel kiszámolt lenyomattal helyettesítésre kerültek, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságának semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.

Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az előfizető vagy felhasználó személyes adatainak vagy magánéletének védelmét. A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

- a) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 3. pontja szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat, internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;
- b) a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett előfizetőre vagy felhasználóra nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmozáshoz vagy a jóhírnév sérelméhez vezethet; valamint
- c) a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, információs rendszer vagy adat megsértése, az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása vagy a személyes adattal visszaélés bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek jogellenesen kezelik.

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a szolgáltató - a Hivatal előzetes engedélyével - olyan időpontra halaszthatja az előfizető vagy felhasználó értesítését, amelyet a Hivatal már alkalmasnak tart az értesítés megtételére.

Az Előfizető részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább:

- a) a szolgáltató nevét;
- b) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;
- c) a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;
- d) a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;
- e) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- f) a lehetséges következményeket és a kedvezőtlen hatásokat az Előfizetőkre vagy felhasználókra nézve;
- g) a személyes adatok megsértésének körülményeit;
- h) a személyes adatok megsértésének kezelésére a szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;
- i) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a szolgáltató által javasolt intézkedéseket;
- j) amennyiben az előfizető vagy felhasználó értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hivatalnak már bejelentette, úgy az annak megtörténtéről szóló tájékoztatást is.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. §).

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. §).

Az adatvédelmi incidensekre vonatkozó nyilvántartást 5 évig kell megőrizni.

c. Nyilvántartás a személyes adatok megsértéséről

A szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) az esemény bekövetkeztének időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;
- b) az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- c) az érintett előfizetők vagy felhasználók számát;
- d) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- e) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az előfizetőkre vagy felhasználókra nézve;
- f) a szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket.

g) a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők vagy felhasználók értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.

d. Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése

Abban az esetben, ha az adatvédelmi incidens nem minősül az Eht. 156.§(2) bekezdése szerinti személyes adatok megsértésének, azaz a személyes adatok megsértésének Eht. és Akr. szerinti szabályai nem alkalmazandók (figyelemmel a GDPR 95. cikkében foglaltakra), a Szolgáltató az adatvédelmi incidenssel kapcsolatban az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- a) Szolgáltató az adatvédelmi incidenst bejelenti a NAIH felé
- b) nyilvántartást vezet az adatvédelmi incidensekről és a megtett intézkedésekről
- c) Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetőre vagy más érintett jogaira és szabadságaira nézve:
 - az adatvédelmi tisztviselő vagy további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó neve és elérhetőségei
 - az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következmények ismertetése
 - Szolgáltató ismerteti az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenteni az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is. Amennyiben az incidens az adatfeldolgozó tevékenységi körén belül valósul meg, az adatfeldolgozó azt az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.

Ha az adatkezelő már észszerű mértékű bizonyossággal bír az incidens bekövetkeztéről, de még nem rendelkezik minden információval azzal kapcsolatban, érdemes – a 72 órás határidő betartása érdekében – a szakaszos bejelentés lehetőségével élni. Az ilyen jellegű bejelentések az annak pillanatában nem ismert információkkal később kiegészíthetők, helyesbíthetők, módosíthatók.

A Hatóság a bejelentés vizsgálata során kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az tartalmazza-e legalább a GDPR 33. cikk (3) bekezdésében foglaltakat:

- a) az adatvédelmi incidens jellege, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- b) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- c) az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- d) az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Az érintettet nem kell tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, a magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.

20. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez, akinek elérhetőségét a jelen dokumentum 22. pontja tartalmazza.

Az Előfizető által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik, mely ügyben a bíróság soron kívül jár el. A per – az Előfizető választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az Adatkezelő az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden Előfizető jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Előfizető megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság és elérhetősége a következő:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: www.naih.hu

21. Tájékoztatás az automatizált döntéshozattal vagy profilalkotással kapcsolatban

Nem releváns.

22. Az adatvédelmi tisztviselő (DPO) elérhetőségei:

Levelezési cím: 2700 Cegléd, Árpád u. 32.

E-mail: dpo@flash-net.hu

Tel.: 06 (80) 80 40 80