



6. számú melléklet – Adatkezelési tájékoztató

Adatkezelési tájékoztató Telefonos ügyfélszolgálat

Hatályos 2024. január 31. napjától.

Tisztelt Érdeklődő! Tisztelt Ügyfelünk!

A Multi Távfelügyelet Zrt.-vel folytatott telefonbeszélgetése rögzítésre kerül, a beszélgetés egyedi azonosítója az Ön telefonszáma, valamint a hívás dátuma és időpontja. Személyes adatainak kezeléséről pedig az alábbiakban adunk tájékoztatást.

Az adatkezelő

Személyes adatainak kezelője (a továbbiakban: **adatkezelő**):

Multi Távfelügyelet Zrt.

székhely: 1139 Budapest, Teve utca 51/B.

postacím: 7601 Pécs, Pf. 331.

telefon: 1447

e-mail: info@multitavfelugyelet.hu

adatvédelmi tisztviselő: adatvedelem@multitavfelugyelet.hu

Az adatkezelés célja, a kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja

1. Riasztás lemondás

Az adatkezelés célja

A személyes adatokat az adatkezelő az Önnel kötött szerződés teljesítése, a riasztás ellenőrzése és az annak alapján szükséges lépések megtétele érdekében kezeli.

A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelő az Önre vonatkozó alábbi személyes adatokat az Önnel kötött szerződés teljesítése alapján kezeli:

- az Ön hangja
- az Ön telefonszáma, valamint a hívás dátuma és időpontja
- a riasztáshoz kapcsolódó jelszó
- hangfelvételen rögzített egyéb adatok

Az adatkezelés időtartama

A hangfelvételt az adatkezelő az Önnel kötött szerződés megszűnéséig kezeli.

2. Ügyfélszolgálat

Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja az, hogy az adatkezelő az ügyfelei és egyéb érintettek szerződések előkészítésével vagy teljesítésével kapcsolatos kéréseit, módosítási igényeit, megbízásait, az ügyfeleknek történő műszaki segítségnyújtást, továbbá az adatkezelő által adott egyéb tájékoztatást a későbbiekben hitelt érdemlő módon visszakeresni és igazolni, az ezekből eredő esetleges igényeket érvényesíteni tudja.

A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelő az Önre vonatkozó alábbi személyes adatokat az Ön hozzájárulása alapján kezeli:

- az Ön hangja
- az Ön telefonszáma
- a hívás dátuma és időpontja

- ügyfél esetén annak neve, azonosító száma és a védendő objektum címe
- értesítendő személy vagy az objektum jelszó módosítása esetén: védendő objektum címe, objektum jelszó és az ügyfél egy személyes adata az alábbiak közül: név, anyja neve, születési hely és idő vagy lakcím
- hangfelvételen rögzített egyéb adatok

Ön az ügyintézés megkezdésekor nem köteles a hangfelvétel készítéséhez hozzájárulását adni. A hozzájárulás elmaradása Önre nézve semmilyen hátrányos következménnyel nem jár. Hozzájárulása megtagadása esetén megkeresésével írásban fordulhat az adatkezelőhöz a fent magadott elérhetőségeken.

Hozzájárulását bármikor jogosult visszavonni, azonban a visszavonás nem érinti a visszavonást megelőző adatkezeléseket.

Amennyiben Ön nem ügyfele az adatkezelőnek, és személyazonosító illetve elérhetőségi adatokat közöl telefonon annak érdekében, hogy a kért tájékoztatást megkaphassa, úgy megadottnak tekintjük hozzájárulását ahhoz, hogy a kért tájékoztatás megküldése céljából ezeket az adatokat az adatkezelő felhasználja.

Az adatkezelés időtartama

A hangfelvételt az adatkezelő az igényérvényesítésre nyitva álló 5 éves elévülési ideig kezeli.

Adatbiztonság, hozzáférés a személyes adatokhoz

Az adatkezelő minden ésszerű lépést megtett annak érdekében, hogy fizikai, technikai és szabályozási biztonsági intézkedéseket tartson fenn. Ezek a biztonsági intézkedések védelmet nyújtanak elvesztés, illetéktelen hozzáférés, másolás, módosítás vagy közzététel ellen.

A megőrzött felvételek felhasználására kizárólag bírósági vagy más hatósági eljárásban, vagy az adatkezelő és az érintettek közötti vitás ügyek rendezése, illetve igényérvényesítés során (mint bizonyíték) kerülhet sor. A felvételeket kizárólag az adatkezelő fentiekben rögzített adatkezelései során eljáró munkatársai, valamint a jelen tájékoztatóban megadott egyéb személyek, továbbá a bírósági vagy más hatósági eljárásban részt vevő felek ismerhetik meg. Amennyiben felhasználásra nem kerül sor, a rögzített beszélgetések a megőrzési idő leteltével törlésre kerülnek.

Az Ön személyes adatokkal összefüggő jogai

Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog.

Ön jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon arról, hogy milyen személyes adatát, milyen jogalapon, milyen céllal, milyen forrásból, mennyi ideig kezeli az adatkezelő, továbbá, hogy kinek, mikor és mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést, vagy kinek továbbította a személyes adatait.

Az adatkezelő kérésére a hangfelvétel másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Helyesbítéshez való jog.

Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, illetve – figyelembe véve az adatkezelés célját – azok kiegészítését kérje. Az adatkezelő legfeljebb 1 hónapon belül teljesíti a kérést, és erről Önt a megadott elérhetőségeken értesíti, amennyiben Ön hitelt érdemlően igazolni tudja a helyesbített adat pontosságát.

Korlátozáshoz való jog.

Ön kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását az adatok pontosságának vitatása esetén; jogellenes adatkezelés esetén; jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme érdekében; valamint az adatkezelés elleni tiltakozás esetén.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,

vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Törléshez való jog.

Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, ha a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; Ön visszavonta az adatkezeléshez való hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; Ön tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; a személyes adatokat az adatkezelő jogellenesen kezelte; vagy jogi kötelezettség teljesítése esetén, az okok alapos mérlegelését követően.

Tiltakozáshoz való jog.

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen, ha az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Adathordozhatósághoz való jog; automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást.

Az adatkezelő adatkezelései során nem valósul meg olyan adatkezelés, amely adathordozhatóság biztosítását tenné szükségessé, vagy amely során automatizált döntéshozatal valósulna meg.

Adattovábbítás harmadik országba.

Az adatkezelő nem továbbít személyes adatokat az Európai Unión kívülre.

Kérelem benyújtásával kapcsolatos gyakorlati tudnivalók.

Ön az adatkezelő fent megjelölt elérhetőségein, írásban terjesztheti elő kérelmét. Ön tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, amelynek során mind a telefonbeszélgetés tartalmának megismerését, mind a hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A hangfelvétel másolatának kiadásához az adathordozót – díjmentes esetben – az adatkezelő bocsátja rendelkezésre, de azt Ön is biztosíthatja. Amennyiben az adathordozót Ön biztosítja, abban az esetben a bontatlan csomagolású adathordozót az adatkezelő jelen tájékoztatóban megjelölt ügyfélszolgálati irodájában adhatja le. A hangfelvétel másolata az Ön választása szerinti az ügyfélszolgálaton vehető át vagy az Ön ilyen irányú kérése esetén postai úton kerül megküldésre. Amennyiben Ön ezt kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton bocsátjuk az Ön rendelkezésére.

Az érintetti jogok gyakorlásának minden esetben előfeltétele az Ön megfelelő azonosítása mások jogainak védelme érdekében, ezért a hangfelvételre vonatkozó kérelmében meg kell jelölnie az Önnel folytatott telefonbeszélgetés azonosító adatait. Amennyiben az Ön személyazonosságát nem sikerült kétséget kizáróan megállapítani, a kért adatokat nem áll módunkban a rendelkezésére bocsátani, illetve az Ön által kért műveleteket végrehajtani. Az Ön személyazonosságának ellenőrzése nem érinti az általános kérdésekre vonatkozó érdeklődést.

Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a fenti kérelem nyomán 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 tájékoztatást nyújt.

Az adatkezelő az érintetti kéréseket térítésmentesen biztosítja, kivéve, ha túlzó, egyértelműen megalapozatlan vagy ismétlődő a kérés, amely esetben díj számítható fel vagy megtagadható a kérés teljesítése.

Az Ön jogérvényesítési lehetőségei.

Amennyiben az Ön megítélése szerint az adatkezelő adatkezelése nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, vagy az adatkezelő megsértette az Ön jogait, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) jogosult bejelentést tenni vagy – választása szerint – az adatkezelő székhelye vagy az Ön lakóhelye/tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulni.

Hatályos 2024. január 31. napjától.