

2. SZ. MELLÉKLET
AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE A TELENOR
MAGYARORSZÁG ZRT.-NÉL (ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ)

Hatályos: 2013. szeptember 2-ától

Készítés időpontja: 2013.08.01.

I. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, A KEZELÉS CÉLJA ÉS JOGCÍME

1. Az írásbeli Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

a) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 129. § (5) bekezdés a) pontja alapján Az elektronikus hírközlési előfizeti szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (Eszr.) 7. § (1) bekezdésének a) pontjában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma;
- iii) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- iv) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén bankszámlaszáma;
- v) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i),ii), iii) pontokban meghatározott adatai;
- vi) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím). *

* a v) pont csak számlás előfizetés (Igénybevételi díjat utólag fizető Előfizetők) esetén alkalmazandó.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel történő kapcsolattartás;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

b) az érintettek Előfizetői Szerződésben tett hozzájárulása alapján kezelt adatok:

- i) az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviseletében eljáró személyek személyi igazolványának, útlevelének, kártya formátumú vezetői engedélyének száma;
 - ii) egyéni Előfizetők diákigazolványának száma;
 - iii) egyéni Előfizetők állampolgársága;
 - iv) az üzleti/intézményi Előfizetők adószáma;
 - v) a személyazonosító okmány fényképe;*;
 - vi) üzleti/intézményi Előfizetők esetén az aláírási címpéldány vagy aláírás minta;
 - vii) üzleti/intézményi Előfizetők képviseletében eljáró személyek neve, születési helye és ideje, anyja neve;
 - viii) az Előfizető e-mail címe;
 - ix) természetes személy Előfizető vagy képviseletében eljáró személy, továbbá egyéni vállalkozó által bemutatott adóigazolványon feltüntetett adóazonosító jele**.
- természetes személy kezes esetében vezetéknév, keresztnév, születési vezetéknév, születési keresztnév, születési ideje, helye, anyja neve, állandó lakcíme; személyi igazolványának, útlevelének, kártya formátumú vezetői engedélyének típusa és száma, lakcímkártyájának száma, adóigazolványán feltüntetett adóazonosító jele**,

- céges kezes esetében a cég neve, adószáma, cégjegyzékszám, székhelye, aláírási címpéldánya vagy aláírási mintája, a képviselőjében eljáró személy vezetékneve, keresztnéve, születési vezetékneve, születési keresztnéve, születési ideje, helye, anyja neve***.

* A Telenor az érintett hozzájárulása alapján a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 5. §-ának megfelelően kezeli a személyazonosító okmányról 2006.08.15. előtt készített fénymásolatokat.

** A dokumentum bemutatására és rögzítésére csak akkor kerül sor, ha az érintett a visszaélés-megelőzési vizsgálat feltételeit részben a megjelölt dokumentum bemutatásával kívánja teljesíteni.

*** A Telenor az érintett hozzájárulása alapján a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 5. §-ának megfelelően kezeli a 2010. 01. 01. előtt megkötött előfizetői szerződésekhez kapcsolódóan a kezesek személyes adatait.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető és a Kezes azonosítása, a vele való kapcsolattartás;
- az Előfizető és a Kezes azonosító adatai valódiságának ellenőrzése és az azokkal való visszaélések megelőzése;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

2. A szóbeli Előfizetői Szerződés megkötéséhez, TOL/DOL felületen történő szerződéskötéshez szükséges adatok:

a) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 129. § (7) bekezdésében elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma;
- iii) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- iv) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén bankszámlaszáma;
- v) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i), ii), iii) pontokban meghatározott adatai;
- vi) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím). *

* a v) pont csak számlás előfizetés (Igénybevételi díjat utólag fizető Előfizetők) esetén alkalmazandó.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

Az Eht. 159. § (1) bekezdése szerint az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.

b) az érintettek hozzájárulása alapján kezelt adatok:

- i) az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviselőjében eljáró személyek személyi igazolványának száma.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel való kapcsolattartás,
- az Előfizető azonosító adatai valódiságának ellenőrzése,
- az Előfizető hitelképességének vizsgálata.

3. Az Előfizetők által tett bejelentésekkel kapcsolatos, az Eht. 141. §-a alapján az Eszr. 10. § (1) bekezdésében elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a) a bejelentésről készült hangfelvétel;
- b) az Előfizető neve, hívószáma.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása, a bejelentések megfelelő módon történő rögzítése;
- a hiba elhárítása, bejelentés kezelés, valamint az Előfizető tájékoztatása a hibabehatároló eljárás eredményéről és a hibaelhárítás, illetve a bejelentés kezelése érdekében tett intézkedésekről.

4. A szolgáltatással kapcsolatos személyes adatok:

- a) az Eht. 157. §-a által adott felhatalmazás alapján kezelt adatok:
 - i) az 1. a) pontban felsorolt adatok;
 - ii) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
 - iii) a hívó és a hívott előfizetői számok;
 - iv) az állomás típusa;
 - v) az állomás száma;
 - vi) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI);
 - vii) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
 - viii) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
 - ix) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
 - x) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- b) Az érintettek hozzájárulása – a regisztráció megkezdése – alapján kezelt adatok:
 - i) fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás tiltás feloldásához szükséges, a Szolgáltató számlázási rendszeréből nyert a 4.a) pontban írt előfizetői adatok, valamint a feloldás ténye és ideje,
 - ii) fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás tiltásához szükséges, a Szolgáltató számlázási rendszeréből nyert, valamint a Tartalomszolgáltató által átadott, ilyen szolgáltatásra regisztrált előfizetők 4.a) pontban írt előfizetői adatai, valamint a tiltás ténye és ideje.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- számlázás, a díjszámítás helyességének ellenőrzése, valamint a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Előfizetői Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése;
- a fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás igénybe vétele és tiltása;
- továbbítás más távközlési szolgáltatóknak az Eht. 158. §-ában meghatározott feltételek szerint, illetve közös adatállomány működtetése;
- a hívások felépítésében közreműködő más távközlési szolgáltatókkal történő elszámolás;
- a szolgáltatás megfelelő minőségének, valamint a Szolgáltató által az Előfizető vagy Előfizetői csoport részére biztosítani kívánt személyre szabott szolgáltatás, illetve ilyen szolgáltatás lehetőségének biztosítása.
- jogellenesen alkalmazott végberendezésének használatának megakadályozása.

5. Az Eht. 159/A. §-a által a mobilrádiótelefon-szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a) az 1. a) pontban felsorolt adatok;
- b) az előfizetői hozzáférési pont hívószáma, valamint az egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- d) az alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- e) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- f) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;
- g) internetes elektronikus levelezési szolgáltatás esetén a c) pont szerinti adatok a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan;
- h) az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, valamint a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP-cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- i) az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakítása követéséhez szükséges adatok (IP-cím, portszám);
- j) sikertelen hívások esetén az a), b), c), d), e), f) pont szerinti adatok.

6. Fogyasztói panaszbejelentések vizsgálása érdekében a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (4) bekezdése alapján kötelezően kezelt adatok:

- a) amennyiben a panasz bejelentője előfizetői jogviszonyban áll a Telenorral az 1. pontban felsorolt adatok;
- b) amennyiben a panasz bejelentője nem áll előfizetői jogviszonyban a Telenorral, akkor a panasz bejelentőjének neve, címe, továbbá a panasz bejelentésekor a panaszos által megadott egyéb adatok;
- c) amennyiben a panaszos szóban jelenti be a panaszt és annak azonnali vizsgálása nem lehetséges, akkor az a), illetve b) pontban meghatározott adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre;
- d) a panaszos számára megküldött válaszlevél másolata.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- A benyújtott panasz vizsgálása és a panaszos tájékoztatása a vizsgálat eredményéről.

7. Automatizált egyedi döntés érdekében az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok:

- a) az 1. pontban felsorolt adatok;
- b) a 2. pontban felsorolt adatok;
- c) a 4. pontban felsorolt adatok.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető felsorolt adatainak kizárólag számítástechnikai eszközzel történő értékelése.

8. Biztonsági kamera által készített képfelvétel

A bemutatótermekben elhelyezett biztonsági kamerák közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a képviselőteken történeteket, melynek során felvételt készítenek az odalátogató személyekről. A felvételek megtekintésére, felhasználására csak abban az esetben kerül sor, ha a megfigyelés célját érintő esemény (pl. bűncselekmény) történik.

A Szolgáltató tájékoztatja az érintetteket a képfelvevő rendszer működéséről, és felhívja figyelmüket a rögzítés tényére és céljára. Az érintettek a képfelvétel rögzítéséhez ráutaló magatartással, a kamerával megfigyelt területen való megjelenéssel járulnak hozzá.

Az adatkezelés célja:

- személy- és vagyónvédelem.

9. Egyéb adatkezelés

A Szolgáltató az Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésben megadott adatait az Előfizető ugyanitt tett nyilatkozata szerint használja fel közvetlen üzletszerzési célra. Az Előfizető ezen nyilatkozatát személyesen a Szolgáltató Értékesítési Pontjain, illetve telefonon, a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával díjmentesen módosíthatja.

A Szolgáltató erre a célra az adatokat az Előfizető hozzájárulásának ideje alatt kezeli.

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelyek Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató évente valamennyi Előfizetőjéről előfizetői névjegyzéket készít elektronikus formában. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak, amennyi az azonosításához feltétlenül szükséges.

A Szolgáltató erre a célra a fenti adatokat az előfizetés megszüntetéséig kezeli.

A Szolgáltató az érintett hozzájárulása alapján (a hívás fogadásakor elhangzó szóbeli tájékoztatás ráutaló magatartással történő elfogadásával) rögzíti a Telefonos Ügyfélszolgálaton folytatott beszélgetéseket. A hívások rögzítésének célja, hogy a Szolgáltató illetékes és felhatalmazással rendelkező munkatársai – indokolt esetben az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében, részben számítástechnikai eszköz igénybevételeivel végzett elemzés segítségével - ellenőrizhessék a Telefonos Ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését (13/2011. NMHH rend. 12. §), valamint hogy az Előfizetői Szerződés telefonos ügyfélszolgálat segítségével végrehajtott módosításai, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton megtett szóbeli nyilatkozatok utólag az érintett, illetve a Szolgáltató jogos érdekeinek bizonyítása érdekében igazolhatóak legyenek (Eht. 154. §). Az érintett által a Telefonos Ügyfélszolgálaton megtett nyilatkozatok, bejelentések utólagos igazolására, így az Előfizetői Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése (Eht. 154. §) érdekében mindkét fél jogosult a rögzített hangfelvételt visszahallgatni [Eszr. 10. § (1) bek.], azt felhasználni.

Szolgáltató a szerződés teljesítése figyelemmel kísérése keretében az érintett hozzájárulása alapján jogosult a rögzített beszélgetéseket – részben számítástechnikai eszköz igénybevételeivel végzett elemzés segítségével – feldolgozni, hogy az érintett által tett bejelentéseket, panaszokat, szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket az Előfizető, illetve az érintett számára kedvező, megnyugtató módon kezelhesse, illetve rendezhesse, különösen akként, hogy az Előfizető vagy az érintett fentiekben részletezett, a beszélgetés során tett nyilatkozataival érintett kérdéseket a Szolgáltató az Előfizető, az érintett számára kedvező módon, mindkét fél megaláztatására rendezhesse, hogy az Előfizetőnek,

érintettnek ne kelljen a felmerült kérdés rendezése érdekében valamely hatósághoz fordulnia, amennyiben a kérdés a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos elkerülhető legyen az Előfizető, az érintett részéről a szolgáltatás megszüntetése, akár ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető, az érintett részére személyre szabott ajánlatot tehessen, továbbá, hogy a beszélgetés során a szolgáltatással kapcsolatban érkezett visszajelzéseket felhasználja a szolgáltatások fejlesztésére, hogy azok a lehető leghamarabb megfelelhessenek az előfizetői igényeknek.

Szolgáltatás teljesítésének figyelemmel kísérése keretében a Szolgáltató az érintett hozzájárulása alapján jogosult a rögzített beszélgetéseket – részben számítástechnikai eszköz igénybevételével végzett elemzés segítségével – feldolgozni annak érdekében, hogy az Előfizető hozzájárulása alapján az Előfizetőnek korábban tett ajánlat megfelelt-e az Előfizetőnek, érintettnek, tett-e azzal kapcsolatban a rögzített beszélgetés során észrevételt. Az adatkezelés célja, hogy az Előfizető, az érintett számára csak releváns ajánlatot tegyen a Szolgáltató, ezzel biztosítva az Előfizető, az érintett érdekeit.

Az érintett másolatot kérhet a hangfelvételtől, amely kérést a Szolgáltató 30 napon belül köteles teljesíteni. Szolgáltató bejelentésenként egy alkalommal bocsátja díjmentesen rendelkezésre (postai úton, egyszer írható médián) a hangfelvétel másolatát. További másolatok rendelkezésre bocsátásáért a Szolgáltató jogosult a másolat rendelkezésre bocsátás költségeinek megtérítésére (500 Ft/hangfelvétel). A hangfelvételek tárolása a kifejezetten erre a célra kialakított informatikai rendszerben, a rendelkezésre álló tárhely kapacitásának dinamikus kihasználásával történik oly módon, hogy a tárhely telítettsége esetén a legkorábban rögzített hangfelvétel törlődik, azonban a Szolgáltató a rögzített hangfelvételeket legalább két évig tárolja.

A Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül történő online bankkártyás fizetés szolgáltatás igénybevételével (belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártya felhasználásával) a felhasználó hozzájárul – tekintettel a szolgáltatás sajátosságaira –, hogy a fizetés biztonságának garantálása érdekében a Szolgáltató szükség esetén átadja az OTP Bank Nyrt.-nek az alábbi adatokat:

- felhasználói név;
- a felhasználó e-mail címe;
- a felhasználó IP-címe;
- az érintett Előfizető hívószáma a Telenor Online-on/mydjuice-on a belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetésnél.

Az adatok továbbításának célja a fizetés biztonságának garantálása és szabályos lebonyolításának ellenőrzése.

A Szolgáltató a fenti adatokat a II. fejezet 3) pontjában írt ideig kezeli.

Az OTP Bank Nyrt. a fenti adatokat a hatályos jogszabályokban és saját szabályzataiban meghatározott célra és ideig kezeli.

A Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül OTP Cafeteria kártyával történő számlafizetés során a felhasználó – a szolgáltatás sajátosságaira tekintettel – hozzájárul ahhoz, hogy a fizetés biztonságának garantálása érdekében a Szolgáltató az előfizetői adatokon felül az alábbi adatokat rögzítse, és szükség esetén átadja az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. részére:

- felhasználói név (nem kerül átadásra);
- felhasználó e-mail címe;
- felhasználó IP címe,
- a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül történő OTP Cafeteria kártya e-utalványával történt fizetéssel érintett Előfizető hívószáma.

Az adatok továbbításának célja a fizetés biztonságának garantálása és szabályos lebonyolításának ellenőrzése.

A Szolgáltató a fenti adatokat a II. fejezet 3) pontjában írt ideig kezeli.

Az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. a fenti adatokat a hatályos jogszabályokban és saját szabályzataiban meghatározott célra és ideig kezeli.

A djuice card szolgáltatás igénybevétele érdekében a sikeres regisztrációhoz az alábbi adatok megadása szükséges:

- a) a kártyán megjelenő név,
- b) a Kártyatulajdonos neve,
- c) e-mail cím*
- d) születési idő,
- e) mely telenoros termékek iránt érdeklődik*,
- f) mobilszolgáltatásra szánt összeg*,
- g) legmagasabb iskolai végzettség*,
- h) érdeklődési kör*.

* opcionális

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott adatokat az Érintett hozzájárulása alapján kezeli.

Az adatkezelés célja:

- kedvezmények, szolgáltatások nyújtása;
- tájékoztatás a szolgáltatás keretében szervezendő eseményekről, akciókról.

A Szolgáltató a fent meghatározott adatokat a regisztráció érvényességének ideje alatt kezeli.

A Szolgáltatónak a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó adatkezelési tevékenysége Magyarország adatvédelmi biztosa által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásban az alábbi számon került lajstromozásra: 01400-0005

A djuice card szolgáltatás indulásának pontos időpontjáról az Előfizetők a Szolgáltató internetes oldaláról tájékozódhatnak.

II. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

- 1) Az Eht. 88. § (7) bekezdése szerint a távközlő hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el. Ennek megfelelően a Szolgáltató rendszerében keletkező előfizetői hívásadatok – a szolgáltatásról kiállított számlán szereplő adatok kivételével, melyekre a II. fejezet 3. pontja az irányadó – a keletkezésüktől számított két évig, díjszámítással kapcsolatos jogvita esetén a jogvita lezárásáig tárolódnak.
- 2) Az Eht. 157. § (3) bekezdése értelmében a Szolgáltató az I. fejezet 1. pontjának b) alpontjában, 2. pontjának b) alpontjában, 4. pontjában és 7. pontjában meghatározott adatokat a keletkezésüktől az Előfizetői Szerződésből – az adattal összefüggésben – eredő igényeknek az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig tárolja.
- 3) A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, hívószáma, valamint az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma szerepel, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított nyolc évig tárolandóak.
- 4) A bejelentésről készített hangfelvétel és az egyéb, ezzel kapcsolatban felvett adatok az Eht. 141. § (1) bekezdése alapján az Eszr. 10. § (1) bekezdésében foglaltaknak

megfelelően a hangfelvétel keletkezésétől, illetve az adatok felvételétől számított két évig tárolandóak.

- 5) Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése szerint a Szolgáltató
 - az I. fejezet 5. a)–b) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő egy évig;
 - az I. fejezet 5. c)–i) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő egy évig;
 - az I. fejezet 5. j) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő fél évig tárolja.
- 6) Az Fgytv. 17/A. § (4) bekezdése alapján kezelt adatok a panasz bejelentésétől számított három évig tárolandóak.
- 7) A biztonsági kamerával készített képfelvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de legfeljebb harminc napig őrzi meg.
- 8) Az I. fejezet 9. pontjában írt adatokat az ott megjelölt időtartamig tárolja.

III. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA:

- 1) A Szolgáltató által kezelt adatok tárolásának módja az alábbiak szerint történik:
a Szolgáltató az I. pontban meghatározott adatokat keletkezésük módjának megfelelően a következő módszerekkel tárolja:
 - a) azokat az adatokat, amelyeket írásbeli nyilatkozat, illetve írásbeli szerződés alapján kezel, az adatkezelés II. pontban meghatározott időtartama alatt az eredeti írásbeli formában, illetve az eredeti dokumentumról készített, elektronikus másolat formájában tárolja;
 - b) azokat az adatokat, amelyek a nem írásban megtett nyilatkozatok alapján, illetve a szolgáltatás igénybevétele során keletkeztek, elektronikus formában tárolja.

IV. A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI:

- 1) Az Eht. 157. § (8) bekezdése értelmében az I. fejezet 3. a), c), e) és g) pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatóak a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárásához.

Az Eht. 157. § (9) bekezdése értelmében az I. fejezet 4. pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik az elektronikus hírközlési cég megbízásából;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére törvényileg jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e) az Eht. 157. § (10) bekezdése értelmében az I. fejezet 4. pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatokat a Szolgáltató köteles átadni külön törvény szerint jogosult nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat részére törvényben meghatározott feladatuk ellátásának biztosítása céljából.

Az Eht. 159/A. § (1) bekezdése értelmében az I. fejezet 5. pontjában felsorolt adatokat a Szolgáltató megőrzi a külön törvény szerint jogosult nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat részére törvényben meghatározott feladatuk ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében.

A fent leírt módon átadott adatokkal kapcsolatban az adatot átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizetőket – egyértelműen és részletesen (közlemény útján) – tájékoztatja az adataik kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosultak személyéről, az adatkezelés időtartamáról, valamint arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

2) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók által működtetett közös adatállomány

a) Az Eht. 158. §-a értelmében a Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve – a törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén – a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges – az I. fejezet 1. a) pontban felsorolt – adatokat, valamint az adatátadásnak az említett bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

b) Az Előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek közös adatállományba, ha

- számlatartozás miatt a Szolgáltató a 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, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, illetve az Előfizető károkozás céljából a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (különösen ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató az Előfizetőt ajánlott levélben, postai úton haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

c) Az adatállományból adatot igényelhet:

- az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az a) pontban meghatározott célokra;
- a III. fejezet 1. pontjában meghatározott szerv, illetve hatóság;
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A Szolgáltató a közös adatállományban tárolt adatok esetében is biztosítja – adatfeldolgozó útján – az adatok biztonságos és célhoz kötött kezelését. A közös adatállományban a Szolgáltató az igény elévüléséig jogosult az adatokat tárolni.

A Szolgáltató törli az adatot a közös adatállományból, amint az adatállományba történő átadás feltételei megszűntek. A törlésről értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltató az I. fejezet 1. a) pontjában felsorolt adatokat a 2. b) pontban szereplő esetekben adja át azon elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, amelyek az Eht. 158. §-ában meghatározott engedély alapján Magyarországon koncessziós szerződéssel közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújtanak. Az adatok átadása az adatfeldolgozó által üzemeltetett közös adatállomány révén történik.

A közös adatállományban tárolt adatok felhasználásának segítségével a közcélú rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók saját hatáskörükben az alábbi döntéseket hozhatják:

- Előfizetői Szerződést kötnek az Előfizetővel;
- Előfizetői Szerződést kötnek az Előfizetővel egy, a saját hatáskörükben meghatározott biztosíték bekérése mellett;
- megtagadják az Előfizetői Szerződés megkötését.

Az Előfizető a közcélú rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók saját hatáskörükben meghozott döntése ellen jogorvoslattal fordulhat az

adott szolgáltatóhoz, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Hírközlési és Média Biztoshoz, valamint az illetékes bírósághoz.

A Szolgáltató az Eht. 158. §-a szerinti közös adatállományt üzemeltető adatfeldolgozójáról részletes tájékoztatást az Előfizetői Szerződésben ad.

Az közös adatállományt a Sysman Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1031 Budapest [Graphisoft park], Záhony u. 7., adószám: 12948901-2-41, cégjegyzékszám: 01-10-044874) üzemelteti az Avtv. 2. § 16. pontjának és a 4/A §-ában foglaltaknak megfelelően.

A Szolgáltatónak a közös adatállomány üzemeltetéséhez kapcsolódó adatkezelési tevékenysége Magyarország adatvédelmi biztosa által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásban az alábbi számon került lajstromozásra: 01400-0001.

V. AZONOSÍTÓKIJELZÉS:

A Szolgáltató 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 hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése értelmében a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor ingyenesen biztosítja:

- a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;¹
- a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa azonosítója kijelzését a hívott készüléken;³
- a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
- a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg.

A fenti lehetőségek kihasználásának módjáról az ÁSZF (10. Adatkezelés, adatvédelem) részletes leírást tartalmaz.

Az a) és b) pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra, valamint a segélyszolgálati állomásokra irányuló hívásokat. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató az a)–d) pontokban foglalt lehetőségeket a saját hálózatán belül nemzetközi hívások esetén is biztosítja.

VI. A HÍVÁSRÉSZLETEZŐ ADATTARTALMA

A Szolgáltató a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet értelmében az alábbiak szerint jár el az ÁSZF 11.2. (a Számlás Előfizető által kérhető hívásrészletező igénylésére vonatkozó bekezdésben) és 11.3. pontjának (a Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető által kérhető hívásrészletező igénylésére vonatkozó bekezdésben) megfelelően az Előfizető

¹ Felhívjuk az Előfizetők figyelmét, hogy a Hangposta szolgáltatásban a „visszahívás”, a „válaszadás az üzenetre”, az „üzenet továbbadása” és az „üzenet küldése” funkciók igénybevétele esetén a hívószámküldés letiltását a Szolgáltató műszaki korlátok miatt nem tudja biztosítani. Az említett esetekben az Előfizető a Hangposta szolgáltatás igénybevételével hozzájárul hívószámának továbbításához.

rendelkezésre bocsátott, a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó hívásrészletező adattartalmának meghatározásakor.

A hívásrészletező – az alább felsorolt kivételektől eltekintve – nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, valamint a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség.

Amennyiben az Előfizető olyan hívásrészletezőt igényel vagy rendel meg, amely a hívott számok valamennyi számjegyét tartalmazza, azzal a mobilrádiótelefon-szolgáltatást igénybe vevő más természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, amelyek megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók a tájékoztatásukat követően hozzájárultak. Ezen hozzájárulás meglétét vagy tartalmát a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A fentiekről a Szolgáltató az Előfizetőt a hívásrészletező megrendelésekor, illetve az eseti hívásrészletező igénylésekor tájékoztatja, és az Előfizető tájékoztatást követően tett kifejezett nyilatkozata alapján bocsátja rendelkezésre a hívásrészletezőt.² A hívásrészletező megrendelése, illetőleg igénylése, valamint a nyilatkozat megtétele – sikeres ügyfél azonosítást követően – a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával, valamint személyesen a Szolgáltató Értékesítési Pontjain történhet meg. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fentieknek megfelelően, a Szolgáltató a nem teljes hívásrészletezőt bocsátja a rendelkezésre, és részletesebb – a hívószámok valamennyi számjegyét tartalmazó – hívásrészletező igénylésére utólag sincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem jeleníti meg a hívásrészletezőn azon hívószámokat, amelyeket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság az Előfizető kérésének kézhezvételét megelőzően legalább 5 nappal „nem azonosítható hívószámként” tett közzé. A nem azonosítható hívószámokon többnyire névtelen hívók részére nyújtanak olyan szolgáltatást, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, ilyenek különösen az egyházi, lelki, illetve a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak vagy a névtelen tanúvonalak. Ezekon a számokon értesítik a segélykérő szolgálatokat is.

VII. TÁJÉKOZTATÓ A SZOLGÁLTATÁSSAL TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEK ÉS SZEMÉLYES ADATOK BIZTONSÁGÁRÓL

1) A SZOLGÁLTATÓ ÉS A GSM-TECHNOLÓGIA ÁLTAL NYÚJTOTT BIZTONSÁG

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- hitelessége és hitelesítése biztosított,
- változatlansága igazolható,
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

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

A jelenlegi körülmények között a GSM-technológiával lebonyolított adat- és beszédátvitel lehallgatása magánszemély harmadik fél számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

Az SMS-forgalom a hálózaton titkosított formában kerül továbbításra – kivéve az ún. Cell Broadcast SMS-eket, amelyek általában valamilyen hírszolgáltatást valósítanak meg –,

² A számlás előfizetők által megrendelhető Elektronikus hívásrészletezés, valamint az Elektronikus hívásrészletezés letöltése szolgáltatások keretében a hívott számok valamennyi számjegyét tartalmazó hívásrészletezés nem igényelhető.

azonban az SMS-ek szövege titkosítatlan formában is megjelenik a szolgáltató SMS-központjában, amely az SMS-eket küldő féltől a címzetthez továbbítja. (Ez alól kivétel az alább ismertetett WTLS-protokoll használata.) Az SMS a továbbításáig, illetve amennyiben a címzett nem elérhető, az érvényességi idejének lejártáig várakozási sorba kerül. (Bővebb technikai információ: <http://www.etsi.org> [GSM-szabványok].)

Végponttól végpontig terjedő biztonságos kapcsolat megvalósítására (pl. m-commerce, banki műveletek) ajánlott az ún. WTLS- (Wireless Transport Layer Security) protokoll/szolgáltatás használata. Ez titkosított adatkapcsolat létrehozását teszi lehetővé a kiszolgáló (szerver) és a felhasználó (kliens) között. (Bővebb technikai információ: <http://www.wapforum.org>.)

A Szolgáltató a hírközlési törvény és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

2) KÜLSŐ CÉGEK ÁLTAL NYÚJTOTT BIZTONSÁG

Speciális készülékek segítségével lehetőség van végponttól végpontig terjedő biztonságos, titkosított hangátviteli és adatkapcsolat kialakítására, mellyel szinte mindenfajta lehallgatási kísérlet megelőzhető. Ilyen készülékeket többek között a svéd SPECTRA cég gyárt. A SPECTRA-gyártmányú és a Telenor Magyarország Zrt. által is tesztelt GSM-készülék megfelel a szabványoknak, és lehetőséget nyújt magas szintű titkosítás használatára 128 bites titkosító kulcsokkal. (Bővebb technikai információ: <http://www.sectra.se>.)

A fent említett módszerek, készülékek költségeire vonatkozó információk a megjelölt internetes oldalakon találhatóak.

VIII. ADATVÉDELMI FELELŐS:

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősenek beosztása és elérhetősége:

dr. Vaskeba Erik

osztályvezető, Információkezelési Osztály

Telefonszám: +36 20 930 4000

Faxszám: +36 1 4646 700

E-mail: adatvedelem@telenor.hu