

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

**Hatályos: 2014. szeptember 9-étől**

Készítés időpontja: 2014.08.07.

**Tartalomjegyzék**

<b>I. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA ÉS JOGCÍME .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Az írásbeli Előfizetői szerződés megkötése kapcsán kezelt adatok.....</b>	<b>3</b>
<b>2. A szóbeli Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint elektronikus úton (a Szolgáltató internetes honlapján található TOL/DOL felületen) történő szerződéskötés során kezelt adatok .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Az Előfizetők általi hibabejelentésekkel kapcsolatos, az Eht. 141. §-a szerint az Eszr. 9. § (6) alapján elrendelt kötelező adatkezeléssel érintett adatok .....</b>	<b>5</b>
<b>4. A szerződéses jogviszony fenntartása kapcsán kezelt személyes adatok ..</b>	<b>5</b>
<b>5. Az Eht. 159/A. §-a által a mobilrádiótelefon-szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Fogyasztói panaszbejelentések kivizsgálására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 17/A. § alapján kötelezően kezelt adatok .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében az Infotv. 11. §-a szerint, az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok .....</b>	<b>7</b>
<b>8. Biztonsági kamera által készített képfelvétel használata .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Ügyfélszolgálatlalt folytatott telefonbeszélgetések rögzítése során kezelt adatok .....</b>	<b>8</b>
<b>10. Előfizetői listák, előfizetői névjegyzékek, címtárak készítéséhez kezelt adatok .....</b>	<b>9</b>
<b>11. Közvetlen üzletszerzési célra az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok .....</b>	<b>9</b>
<b>12. Adatok továbbítása online bankkártyás fizetés esetén .....</b>	<b>10</b>
<b>13. Adatok kezelése, továbbítása OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén.....</b>	<b>10</b>
<b>14. Djuice Card szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzájárulás alapján kezelt adatok.....</b>	<b>11</b>
<b>15. Közvélemény- és piackutatási célra kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása alapján .....</b>	<b>11</b>
<b>II. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA .....</b>	<b>12</b>
<b>III. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA .....</b>	<b>13</b>
<b>IV. A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK KÖTELEZŐ ESETEI .....</b>	<b>13</b>
<b>V. AZONOSÍTÓKIJELZÉS .....</b>	<b>15</b>
<b>VI. A HÍVÁSRESZLETEZŐ ADATTARTALMA .....</b>	<b>15</b>

<b>VII. TÁJÉKOZTATÓ A SZOLGÁLTATÁSSAL TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEK ÉS SZEMÉLYES ADATOK BIZTONSÁGÁRÓL .....</b>	<b>16</b>
<b>VIII. AZ ÉRINTETT JOGAI A SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSÉVEL KAPCSOLATBAN .....</b>	<b>17</b>
<b>IX. JOGORVOSLAT .....</b>	<b>18</b>
<b>X. ADATKEZELÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE .....</b>	<b>18</b>
<b>XI. ADATVÉDELMI FELELŐS .....</b>	<b>19</b>

A Telenor Magyarország Zrt. („Szolgáltató”) az érintetteket (így különösen az Előfizetőket) az adatkezelés megkezdése előtt a jelen Adatkezelési Tájékoztatóval egyértelműen és részletesen tájékoztatja az adat kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, a kezelendő adatok köréről, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosultak személyéről, az adatkezelés időtartamáról. A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt tájékoztatás kiterjed az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

## **I. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA ÉS JOGCÍME**

### **1. Az írásbeli Előfizetői szerződés megkötése kapcsán kezelt 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) pontja alapján a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges alábbi adatokat kezeli:

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az előfizetői hozzáférési pont helye;
- iii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- iv) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- v) üzleti/intézményi Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;
- vi) korlátozottan cselekvőképes kiskorú vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatai tekintetében korlátozott Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i), iii), iv) pontokban meghatározott adatai\*;
- vii) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím).

\* a vi) pont csak számlás előfizetés (azaz igénybevételi díjat utólag fizető Előfizetők) esetén alkalmazandó.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- Az Előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése (ideértve az Előfizetővel történő kapcsolattartást is), az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése;
- Az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

b) Az Előfizetők Előfizetői Szerződésben tett hozzájárulása alapján kezelt adatok:

- i) az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviseletében eljáró személyek személyi igazolványának, útlevelelének, kártya formátumú vezetői engedélyének száma;
- ii) egyéni Előfizetők diákigazolványának száma;
- iii) egyéni Előfizetők állampolgársága;
- iv) az üzleti/intézményi Előfizetők adószáma;
- v) a személyazonosító okmány fénymásolata\*;
- vi) üzleti/intézményi Előfizetők esetén az aláírási címpéldány vagy aláírás minta;
- vii) üzleti/intézményi Előfizetők képviseletében eljáró személy(ek) – ide értve azt is, ha az egyéni vállalkozó saját nevében jár el – neve, születési helye és ideje, anyja neve;
- viii) az Előfizető e-mail címe;

- ix) egyéni Előfizető által bemutatott közüzemi számla és bankszámlakivonat fénymásolata\*\*;
- x) egyéni Előfizető vagy képviselőjében eljáró személy, továbbá egyéni vállalkozó által bemutatott adóigazolványon feltüntetett adóazonosító jele\*\*\*;
- xi) természetes személy kezes esetében vezetékneve, keresztnéve, születési vezetékneve, születési keresztnéve, születési ideje, helye, anyja neve, állandó lakcíme; személyi igazolványának, útlevelének, kártya formátumú vezetői engedélyének típusa és száma, lakcímkártyájának száma, adóigazolványán feltüntetett adóazonosító jele\*\*\*,
- xii) 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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv”). 4. §-ának megfelelően kezeli a személyazonosító okmányról 2006.08.15. előtt készített fénymásolatokat.

\*\* A Telenor az érintett hozzájárulása alapján az Infotv. 4. §-ának megfelelően kezeli a közüzemi számlákról és bankszámlakivonatokról 2013.09.02. 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 az Infotv. 4. §-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 velük való kapcsolattartás;
- az Előfizető és a kezes azonosító adatai valódiságának ellenőrzése és az azokkal való visszaélések megelőzése;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése;
- az Előfizető hitelképességének vizsgálata;
- az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

## **2. A szóbeli Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint elektronikus úton (a Szolgáltató internetes honlapján található TOL/DOL felületen) történő szerződéskötés során kezelt adatok**

### a) Az Eht. 129. § (7) bekezdésében elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az előfizetői hozzáférési pont helye;
- iii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- iv) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- v) üzleti/intézményi Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;
- vi) korlátozottan cselekvőképes kiskorú vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatai tekintetében korlátozott Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i), iii), iv) pontokban meghatározott adatai\*;
- vii) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím).

\* a vi) pont csak számlás előfizetés (azaz igénybevételei díjat utólag fizető Előfizetők) esetén alkalmazandó.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- Az Előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése (ideértve az Előfizetővel történő kapcsolattartást is), az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése;
- Az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

b) Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok:

az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviselőjében eljáró személyek személyi azonosító okmány száma.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- az Előfizető azonosítása, a velük való kapcsolattartás;
- az Előfizető adatai valóságának ellenőrzése és az azokkal való visszaélések megelőzése;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése;
- az Előfizető hitelképességének vizsgálata;
- az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

### **3. Az Előfizetők általi hibabejelentésekkel kapcsolatos, az Eht. 141. §-a szerint az Eszr. 9. § (6) alapján elrendelt kötelező adatkezeléssel érintett adatok**

- a) a jelen Adatkezelési tájékoztató 4- es pontjában felsorolt adatok;
- b) a hibabejelentésről készült hangfelvétel;
- c) az Előfizető értesítési címe, amennyiben az eltér állandó lakcímétől;
- d) a hibajelenség leírása;
- e) a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- f) a hiba oka és annak behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- g) a hiba-elhárítás módja, időpontja, eredménye (eredménytelensége és annak oka);
- h) az Előfizetői értesítés módja és időpontja, különösen az Előfizetői bejelentés visszaigazolásáról és a g) pontban foglaltakról történő értesítés módja, időpontja.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

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

### **4. A szerződéses jogviszony fenntartása kapcsán kezelt személyes adatok**

a) az Eht. 157. § (2) bekezdése által adott felhatalmazás alapján kezelt adatok

- i) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. a) pontjában felsorolt adatok írásbeli, míg a 2. a) pontjában felsorolt adatok szóbeli Előfizetői szerződés megkötése esetén;
- ii) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- iii) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- iv) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- v) az állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- 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), IP hálózat esetén az alkalmazott azonosítók;
- vii) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
  - viii) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
  - ix) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
  - x) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonos által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
  - xi) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

**b) Az érintettek hozzájárulása alapján a fogadott emelt díjas szolgáltatásra történő regisztrációkor megadott, 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet szerint kezelt adatok**

- i) fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás tiltása 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, ideértve az Előfizető megkeresését is az előbbi cél megvalósítása érdekében;
- a fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás igénybe vétele és tiltása;
- továbbítás más elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az Eht. 158. §-ában meghatározott feltételek szerint, illetve közös adatállomány működtetése;
- a szolgáltatás nyújtásában közreműködő 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 végberendezés 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) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. a) pontjában felsorolt adatok írásbeli, míg a 2. a) pontjában felsorolt adatok szóbeli Előfizetői szerződés megkötése esetén;
- b) az előfizetői hozzáférési pont hívószáma, vagy 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 hírközlési 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 szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz 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 átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP-cím, portszám);
- j) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént;
- k) sikertelen hívások esetén az fenti vonatkozó pontok szerinti adatok.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- az Eht. 159/A. § szerinti bünydözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatszolgáltatási és adatmegőrzési kötelezettségnek való megfelelés.

## **6. Fogyasztói panaszbejelentések kivizsgálására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 17/A. § alapján kötelezően kezelt adatok**

- a) panasz bejelentőjének neve, címe, továbbá a panasz bejelentésekor a panaszos által megadott egyéb adatok;
- b) panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) panasz részletes leírása;
- d) panaszos által bemutatott egyéb bizonyítékok, ezek jegyzéke;
- e) a panaszos számára megküldött válaszlevél másolata.

Amennyiben a panaszos szóban jelenti be a panaszt és annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az a)-e) pontban meghatározott adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- a panasz kivizsgálása, kezelése;
- a panaszos tájékoztatása a vizsgálat eredményéről.

## **7. Automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében az Infotv. 11. §-a szerint, az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok**

- a) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. pontjában felsorolt adatok írásbeli Előfizetői szerződés megkötése esetén;
- b) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. pontjában felsorolt adatok szóban kötött Előfizetői szerződés esetén;
- c) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 4. pontjában felsorolt adatok;
- d) az Előfizetői szerződésben feltüntetett egyéb adatok, így különösen e-mail cím.

Döntés meghozatala esetén az érintettet, kérelemére, Szolgáltató tájékoztatja az alkalmazott módszerről, annak lényegéről, az érintett jogosult álláspontját kifejteni.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- az Előfizető személyes jellemzőinek értékelésén alapuló emberi beavatkozás nélküli, automatizált rendszerrel történő döntés meghozatala.

## 8. Biztonsági kamera által készített képfelvétel használata

A személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény alapján az Értékesítési Pontokon elhelyezett biztonsági kamerák közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik az adott területeken történeteket, melynek során felvételt készítenek. A felvételek akkor használhatóak fel, ha a körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése (pl. bűncselekmény), az elkövető tettenérése, illetve a jogsértő cselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá a felvételek megtekintése elengedhetetlenül szükséges, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár.

A Szolgáltató tájékoztatja az érintetteket a képfelvévő rendszer működéséről, és felhívja figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az érintettek a képfelvétel rögzítéséhez ráutaló magatartással járulnak hozzá, ilyenek minősül különösen, ha az ott tartózkodó természetes személy a megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az adott területre bemegy, ott tartózkodik.

*Az adatkezelés célja:*

- személy- és vagyonvédelem.

## 9. Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése során kezelt adatok

a) A Szolgáltató az Eht. 138. § (10) bekezdése, 154. §-a és az Eszr. 10. § (1) bekezdése alapján az előfizetői bejelentés, illetve a Szolgáltatóval folytatott egyéb telefonos kommunikáció alkalmával az Előfizető azonosításához és a telefonos kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

*Az adatkezelés célja, hogy*

- a Szolgáltató felhatalmazással rendelkező munkatársai, szerződéses partnerei - indokolt esetben az Előfizetők elégedettségének növelése érdekében - ellenőrizhessék a Telefonos Ügyfélszolgálat tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését (az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. NMHH rendelet);
- az Előfizetői Szerződés teljesítése figyelemmel kísérésének biztosítása, és, hogy az Előfizetői Szerződésnek Telefonos Ügyfélszolgálat segítségével végrehajtott módosításai, illetve a Telefonos Ügyfélszolgálaton tett szóbeli nyilatkozatok utólag, a felek jogos érdekeinek bizonyítása érdekében, ideértve a hangfelvételek visszahallgatását is, igazolhatóak legyenek.

b) Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján jogosult a rögzített telefonbeszélgetéseket – részben számítástechnikai eszköz igénybevételével végzett elemzés segítségével – kezelni annak érdekében, hogy:

- az Előfizetői észrevételeket az érintett számára megnyugtató módon kezelhesse;
- amennyiben a kommunikáció a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos, úgy elkerülhető legyen az Előfizető részéről a szolgáltatás igénybevételének megszüntetése;
- a Szolgáltató az Előfizető részére személyre szabott ajánlatot tehessen;
- a Szolgáltató a beszélgetés során a szolgáltatással kapcsolatban érkezett visszajelzéseket felhasználhassa a szolgáltatások fejlesztésére;
- az érintettnek tett ajánlat megfelelőségének ellenőrzése.



A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálati feladatok ellátására részben vagy egészben megbízottat – Transcom Hungary Kft. (cégjegyzékszám: 01-09-560668; székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.; adatfeldolgozás helye: 6720 Szeged, Tisza Lajos krt. 41. szám alatti telephelye és székhelye) – vesz igénybe, mely adatfeldolgozóként jár el.

## **10. Előfizetői listák, előfizetői névjegyzékek, címtárak készítéséhez kezelt adatok**

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelyek Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160. §-a 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 az adatokat az előfizetés megszűntetéséig kezeli.

*Az adatkezelés célja:*

- jogszabály által előírt tájékoztatásnyújtás;
- előfizetői lista vezetése.

## **11. Közvetlen üzletszerzési célra az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok**

A Szolgáltató az Előfizető adatait hozzájáruló nyilatkozata szerint használja fel közvetlen üzletszerzési célra. A közvetlen üzletszerzési tevékenység részletes leírását a *Tájékoztató az üzletszerzési célú adatkezelésről* szóló dokumentum tartalmazza, amely a Szolgáltató honlapján és az Értékesítési Pontokon is megtalálható. Az Előfizető a hozzájáruló nyilatkozatát akár személyesen, illetve telefonon, a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával, akár a MyTelenor webes felületen (TOL), vagy írásban (faxon:+361-464-6111, postai levélben), valamint a Szolgáltató honlapján (Ügyintézés/Ügyfélszolgálat/Írásos ügyintézés) található webform (úrlap) kitöltésével díjmentesen bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

Az e célra kezelt adatok:

- a) jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. pontjában felsorolt adatok írásbeli Előfizetői szerződés megkötése esetén;
- b) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. pontjában felsorolt adatok szóban kötött Előfizetői szerződés esetén;
- c) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 4. pontjában felsorolt adatok;
- d) az Előfizetői Szerződésben feltüntetett adatok (pl.: e-mail cím), valamint
- e) a felhasználási szokásokra vonatkozó, előfizetői hozzájárulás szerinti adatok.

A Szolgáltató az Előfizetőit – hozzájárulás esetén – automatizált hívórendszer/eszköz (sms) segítségével is megkeresi.

A Szolgáltató az adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, illetve az Előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli, kivéve, ha az Előfizető másképpen rendelkezett.

Nem tartozik a jelen 11-es pont hatálya alá az a tájékoztatás, amelynek közlése az Előfizető érdekében szükséges, így például szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos hasznos vagy technikai jellegű információ, karbantartási üzenet, biztonsági figyelmeztetés, vagy a más, meglévő előfizetéssel összefüggő egyéb információ, pl.

új fizetési konstrukció, sávszélesség-bővítés stb.), illetve amely közlés az előfizetői jogviszony lényeges elemeire vonatkozó tájékoztatást tartalmaz.

*Az adatkezelés célja:*

- Érintett azonosítása, kapcsolattartás;
- Érintett igényeinek felmérése;
- a Telenor szolgáltatásainak ajánlása, személyre szabott ajánlatok továbbítása;
- reklámok közlése;
- szolgáltatásokban rejlő lehetőségek kiaknázása, felhasználói élmény fokozása.

Az adatok – a fenti célra – harmadik személyek számára (ideértve az EGT-n kívüli harmadik személyeket is) az Előfizető további hozzájárulása esetén átadásra kerülhetnek. A harmadik személyek a Szolgáltató szerződéses partnerei, akikkel a Szolgáltató az adatok védelmét teljes mértékben biztosító szerződést köt, és akik az adatok biztonsága érdekében szükséges szervezési és műszaki intézkedéseket megteszik.

## **12. Adatok továbbítása online bankkártyás fizetés esetén**

A TOL-on, valamint ezek aloldalain, pl. NetShopon, keresztül történő online bankkártyás fizetéssel megvalósuló szolgáltatás igénybevételével (belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártya felhasználásával) a felhasználó hozzájárul - a szolgáltatás sajátosságaira tekintettel -, hogy a fizetés biztonságának garantálása érdekében a Szolgáltató szükség esetén átadja az OTP Bank Nyrt. (cím: 1051 Budapest, Nádor u. 16.) részére az alábbi adatokat:

- a) felhasználói név;
- b) a felhasználó e-mail címe;
- c) a felhasználó IP-címe;
- d) a felhasználó mobil telefonszáma;
- e) a fizetéssel érintett Előfizető hívószáma ;
- f) NetShopon történő megrendelés esetén az áru szállítási címe (visszaélés gyanúja esetén);
- g) tranzakció dátuma és időpontja;
- h) tranzakció összege forintban.

A Szolgáltató a fenti adatokat a Számviteli törvény rendelkezései alapján a II. fejezet 3) pontjában írt ideig, míg panaszkezelési célból a II. fejezet 6) pontjában írt ideig kezeli. Az OTP Bank Nyrt. a fenti adatokat a hatályos jogszabályokban és saját szabályzataiban meghatározott célra és ideig kezeli.

*Az adatok továbbításának célja:*

- a fizetés biztonságának garantálása;
  - a fizetés szabályos lebonyolításának ellenőrzése, panaszkezelés;
- visszaélés esetén esetleges igényérvényesítés.

## **13. Adatok kezelése, továbbítása OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén**

A TOL-on keresztül OTP Cafeteria kártyával történő számlafizetés során a felhasználó – a szolgáltatás sajátosságaira tekintettel - hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az előfizetői adatokon felül az alábbi adatokat rögzítse, és szükség esetén átadja az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. (cím: 1051 Budapest, Mérleg u. 4.) részére:

- a) felhasználói név (Szolgáltató rögzíti, de nem kerül átadásra);
- b) felhasználó e-mail címe;

- c) felhasználó IP címe,
- d) a TOL-on keresztül történő OTP Cafeteria kártya e-utalványával történt fizetéssel érintett Előfizető hívószáma.

A Szolgáltató a fenti adatokat a Számviteli törvény rendelkezései alapján a II. fejezet 3), míg panaszkezelési célból a II. fejezet 6) pontjában írt ideig pontjában írt ideig kezeli. Az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. a fenti adatokat a hatályos jogszabályokban és saját szabályzataiban meghatározott célra és ideig kezeli.

*Az adatok továbbításának célja:*

- a fizetés biztonságának garantálása;
- a fizetés szabályos lebonyolításának ellenőrzése, panaszkezelés.

#### **14. Djuice Card szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzájárulás alapján kezelt adatok**

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 az adatokat a regisztráció érvényességének ideje alatt kezeli.

*Az adatkezelés célja:*

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

#### **15. Közvélemény- és piackutatási célra kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása alapján**

Az e célra kezelt adatok:

- a) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. pontjában felsorolt adatok írásbeli Előfizetői szerződés megkötése esetén;
- b) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. pontjában felsorolt adatok szóban kötött Előfizetői szerződés esetén;
- c) a jelen Adatkezelési Tájékoztató 4. pontjában felsorolt adatok;
- d) az Előfizetői Szerződésben feltüntetett (pl. e-mail cím), valamint
- e) a felhasználási szokásokra vonatkozó előfizetői hozzájárulás szerinti adatok.

A Szolgáltató az Előfizetőit – hozzájárulás esetén – automatizált hívórendszer/eszköz (sms) segítségével is megkeresi.

A Szolgáltató az adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, illetve az Előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli, kivéve, ha az Előfizető másképpen rendelkezett.

*A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- közvélemény- és piackutatás végrehajtása.

A fenti adatok – a fenti célra – harmadik személyek számára (ideértve az EGT-n kívüli harmadik személyeket is) az Előfizető további hozzájárulása esetén átadásra kerülhetnek. A harmadik személyek a Szolgáltató szerződéses partnerei, akikkel a Szolgáltató az adatok védelmét teljes mértékben biztosító szerződést köt, és akik az adatok biztonsága érdekében szükséges szervezési és műszaki intézkedéseket megteszik.

## II. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

- 1) Az Eht. 88. § (7) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési 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. b) pontjában, 2. b) pontjában, 4. pontjában és 7. pontjában meghatározott adatokat a keletkezésüktől az Előfizetői Szerződésből – az adattal összefüggésben – eredő igényeknek az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, azaz a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított egy évig tárolja.
- 3) A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, hívószáma, valamint az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított nyolc évig tárolandóak.
- 4) A hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések – az Eht. 141. § (1) bekezdése alapján – visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton, az adatkezelési szabályok betartásával legalább egy évig kerülnek tárolásra.
- 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)–j) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő egy évig;
  - az I. fejezet 5. k) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő fél évig tárolja.
- 6) Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján kezelt adatok a panasz bejelentésétől számított öt évig tárolandóak.
- 7) A biztonsági kamerával készített képfelvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb három munkanapig őrzi meg (a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény 31. §).
- 8) Az I. fejezet 9. pontja szerinti hangfelvételeket a Szolgáltató legalább egy évig tárolja.
- 9) Az I. fejezet 10-15. pontjaiban felsorolt adatokat a Szolgáltató az ott megjelölt időtartamig tárolja.

### III. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA

A Szolgáltató az adatokat keletkezésük módjának megfelelően a következő szerint tárolja:

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

### IV. A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK KÖTELEZŐ ESETEI

1) Az Eht. 157. § (8) bekezdése értelmében:

- az Előfizető családi és utóneve, születési neve;
- az Előfizető lakóhelye;
- az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ;
- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok;
- a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja

átadható a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárásához.

2) Az Eht. 157. § (9) bekezdése értelmében:

Az I. fejezet 4. pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, az előírt adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére törvényileg jogosult szervezeteknek;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) 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;
- e) az Fgytv. előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

Az Eht. 157. § (10) bekezdése értelmében:

Az I. fejezet 4. pontjában felsorolt adatokat a Szolgáltató az előírt adatmegőrzési időn belül köteles átadni kérelemre az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat részére törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából.

Az Eht. 157. § (11) bekezdése értelmében:

Az I. fejezet 1.a) i), iv) és vii), illetőleg 2.a) i), iv) és vii) alpontjaiban meghatározott adatokat a Szolgáltató az előírt adatmegőrzési időn belül köteles átadni a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában.

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 kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.

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

### 3) 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 szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges – az I. fejezet 1.a), illetőleg 2.a) pontjában felsorolt – adatokat, valamint az adatátadásnak az alábbi b.) pont 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 az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára korlátozta, vagy
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági, hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így 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:

- hírközlési szolgáltató kizárólag az a) pontban meghatározott célokra;
- a IV. fejezet 1-2. pontjaiban meghatározott szerv, illetve hatóság;
- bármely érintett 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 közös adatállományban tárolt adatok felhasználásának segítségével a 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 az előbbi döntések ellen jogorvoslással fordulhat az adott szolgáltatóhoz, valamint az illetékes hatósághoz, bírósághoz.

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

adatállományt a Sysman Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1031 Budapest [Graphisoft park], Záhony u. 7., adószám: 12948901-2-41, cg: 01-10-044874) üzemelteti az Infotv. 3. § 18. pontjának és a 10. §-ában foglaltaknak megfelelően.

## V. AZONOSÍTÓKIJELZÉS

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

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;<sup>1</sup>
- b) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
- d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg;
- e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

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 és 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)–e) pontokban foglalt lehetőségeket a saját hálózatán belül nemzetközi hívások esetén is biztosítja.

## VI. A HÍVÁSRÉSZLETEZŐ ADATTARTALMA

A Szolgáltató az Akr. értelmében az alábbiak szerint jár el az ÁSZF 11.2. (a Számlás Előfizető által kérhető hívásrészletező igénylésére vonatkozó részben) és 11.3. pontjának (a Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető által kérhető hívásrészletező igénylésére vonatkozó bekezdésben) megfelelően az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó hívásrészletező adattartalmának meghatározásakor.

A hívásrészletező – a felsorolt kivételtől 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, 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 hozzájárulás beszerzéséért kizárólag az Előfizető felelős. E tényről a Szolgáltató az Előfizetőt a hívásrészletező megrendelésekor, illetve az eseti hívásrészletező igénylésekor

<sup>1</sup> 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 igénybevételeivel hozzájárul hívószámának továbbításához.

tájékoztatja, és az Előfizető a tájékoztatását követően tett kifejezett nyilatkozata alapján bocsátja rendelkezésre a hívásrészletezőt.<sup>2</sup> A hívásrészletező megrendelése, 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 rendelkezésére, és részletesebb 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 szolgáltatást, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, ilyenek különösen az egyházi, lelki, a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak vagy a névtelen tanúvonalak. Ezekon a számokon értesítik a segélykérő szolgálatokat is.

A fentiek figyelembe vételével hívásrészletező a 6/2011. NMHH rend. 13. § (2) és (4) bekezdései alapján az alábbiakat tartalmazza:

- 1) Beszédcélú szolgáltatás esetén szolgáltatásonként és szolgáltatónként:
  - a) hívott szám;
  - b) hívás kezdő időpontja és hívás időtartama;
  - c) hívásegység díja nettó értékben;
  - e) hívás díja.
- 2) Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén hozzáférés típusonként:
  - a) nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
  - b) adatforgalom mennyisége, időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
  - c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
  - d) adatforgalom díja nettó értékben.

## **VII. TÁJÉKOZTATÓ A SZOLGÁLTATÁSSAL TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEK ÉS SZEMÉLYES ADATOK BIZTONSÁGÁRÓL**

A Szolgáltató megfelelő szintű műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságáról. A jelenlegi körülmények között a GSM- és UMTS technológiával lebonyolított (vonalkapcsolt) adat- és beszédátvitel megismerése 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 –, azonban az SMS-ek szövege titkosítatlan formában is megjelenik a szolgáltató SMS-központjában, amely az SMS-eket küldő féltől a címzetthez továbbítja. 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].) A GPRS/EDGE/UMTS/HSxPA/LTE technológiákkal (csomagkapcsolt adatátvitel) biztosított mobilinternet távközlési szolgáltatás során a Szolgáltató nem alkalmaz titkosítást az adatok továbbítására. Végponttól végpontig terjedő biztonságos kapcsolat megvalósítására (pl. m-commerce, banki műveletek) ajánlott a végpont-vegpont közötti forgalom titkosítására szolgáló protokoll/szolgáltatás használata (például Secure Socket Layer (SSL), Transport Layer Security (TLS), Wireless Transport Layer Security (WTLS)). Ez titkosított adatkapcsolat létrehozását teszi lehetővé a kiszolgáló (szerver) és a felhasználó (kliens) között. (Bővebb technikai információ: <http://www.ietf.org/>, <http://technical.openmobilealliance.org/Technical/wapindex.aspx>).

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



Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatást követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni. (További információ: <http://www.telenor.hu/jogi-kozlemeny/adatvedelem>.)

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül köteles azt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság bejelenteni. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hatályosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül 24 órán belül értesíti.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Szolgáltató további műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával esetlegesen mely személyeknek továbbították;
- d) annak ellenőrizhetőségét, hogy az adatok, mikor kerültek a rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

## VIII. AZ ÉRINTETT JOGAI A SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSÉVEL KAPCSOLATBAN

1. Az Infotv. 14-18. §-ai alapján az Előfizető jogosult arra, hogy a Szolgáltató által kezelt személyes adatai:

- a) kezeléséről tájékoztatást kérjen;
- b) helyesbítését kérje;
- c) törlését vagy zárolását kérje.

a) Az Előfizető bármikor kérhet tájékoztatást a Szolgáltatói adatkezelésről, így különösen az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, vagy az adatfeldolgozó személyéről.

b) Az Előfizető kérheti adatai helyesbítését, ha azok nem felelnek meg a valóságnak.

c) Szolgáltató az Előfizetőre vonatkozó személyes adatokat törli, ha:

- az adatkezelés jogellenes;
- az Előfizető az adatok törlését kéri;
- az Előfizető személyes adata hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- az adatkezelés célja megszűnt;
- azt bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

Az Előfizető törlés iránti kérelme kizárólag az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok törlésére vonatkozhat, és az nem érinti a jogszabály által elrendelt kötelező adatkezeléssel érintett adatok körét. A Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak kezelésére az Előfizető hozzájárulása nélkül és az adatok törlését (hozzájárulás visszavonására vonatkozó kérelmet) követően is jogosult az Infotv. 6 §-a alapján, amennyiben az Előfizető adatainak kezelése a Szolgáltató mint adatkezelő jogi kötelezettségeinek teljesítése vagy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges. Törlés helyett az Előfizető kérheti személyes adatainak zárolását. Adatzárolás esetén az Előfizető személyes adatai olyan azonosító jelzéssel kerülnek

ellátásra, amelyek az adatok további kezelését végleges vagy határozott időre korlátozzák.

Az Előfizető a kérelmét elküldheti e-mailben az [adatvedelem@telenor.hu](mailto:adatvedelem@telenor.hu), faxon:+3614646111, vagy postai úton a 2045 Törökbálint, Pannon út 1. címre, valamint előterjesztheti kérelmét telefonon, az 1220-as telefonszámon is.

Az Infotv-ben foglaltaknak megfelelően az Előfizető kérelmének a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legrövidebb időn, de legfeljebb 30 napon belül írásban eleget tesz. Az Előfizető az adatkezelésről évente egy alkalommal ingyenesen kérhet tájékoztatást. Amennyiben az Előfizető ugyanarra az adatkörre vonatkozóan újabb tájékoztatást kér az adott évben, úgy a Szolgáltató jogosult költségtérítést kérni (500Ft/hangfelvétel, 5 Ft/lap). Az Előfizető által már megfizetett költségtérítés összegét a Szolgáltató az Előfizető részére visszatéríti, amennyiben az Előfizető személyes adatainak helyesbítésére kerül sor vagy az adatok törlésre vagy helyesbítésre kerültek, illetve ha az Infotv. ezt előírja. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérelmét nem találja megalapozottnak és annak teljesítését megtagadja, úgy a Szolgáltató a kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli az Előfizetővel. Ekkor a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatja jogorvoslati jogairól is.

## 2. Tiltakozáshoz való jog

Az Infotv. 21. § (1) alapján az Előfizető tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges (kivéve kötelező adatkezelés esetén), vagy ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik.

A Szolgáltató a tiltakozást az Előfizető kérelmének benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében hozott döntéséről az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett adatot továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

## IX. JOGORVOSLAT

Amennyiben az érintett a fenti VIII. pontban foglalt kérelme a Szolgáltató által elutasításra kerül, úgy az elutasítással szemben az érintett az Infotv. alapján jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) bejelentést tenni vagy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti bírósághoz fordulhat. Amennyiben az Érintett a Szolgáltató fenti VIII. 2) pont szerint meghozott tiltakozással kapcsolatos döntésével nem ért egyet, illetve ha a Szolgáltató a 15 napos határidőn belül nem dönt, az Érintett - a döntés közzétételétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti bírósághoz fordulhat.

## X. ADATKEZELÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE

A Szolgáltató adatkezelési tevékenységei a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásban az alábbi számokon kerültek nyilvántartásba vételre:

- elektronikus hírközlési szerződések kezeléséhez kapcsolódó adatkezelés: NAIH-54491/2012.;
- elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó adatkezelés: NAIH-53812/2012.;
- számlázáshoz kapcsolódó adatkezelés: NAIH-53811/2012.;
- követelések kezeléséhez kapcsolódó adatkezelés: NAIH-40839/2012.;
- Eht-ban meghatározott hatóságok részére történő adatszolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés: NAIH-58337/2012.;
- közös adatállomány üzemeltetéséhez kapcsolódó adatkezelés: NAIH-50461/2012.;
- biztonsági kamerák használatához kapcsolódó adatkezelés: NAIH-52263/2012.;
- közvetlen üzletszerzési célú megkeresésekhez kapcsolódó adatkezelés: NAIH-52098/2012.;
- piackutatási célú megkeresésekhez kapcsolódó adatkezelés: NAIH-53676/2012.
- előfizetői listákhoz, névjegyzékekhez, címtárakhoz kapcsolódó adatkezelés: NAIH-52482/2012.

## **XI. ADATVÉDELMI FELELŐS**

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének beosztása és elérhetősége:

dr. Bényi Orsolya

osztályvezető, Jogi Osztály

Telefonszám: +36 20 930 4000

Faxszám: +36 1 4646 700

E-mail: [adatvedelem@telenor.hu](mailto:adatvedelem@telenor.hu)