

Adatkezelési tájékoztató

Az E.ON Energiamegoldások Kft.-nek, az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. jogutódjaként az egyetemes szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos adatkezeléséről

1. Adatkezelő: z adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza:

E:ON Energiamegoldások Kft. (székhelye: 1117 Budapest, Hengermalom út 18., cégjegyzékszám: 01-09-729313,; e-mail: adatvedelem@eon-hungaria.com; honlap cím: www.eon.hu); továbbiakban ("Adatkezelő").

Jelen tájékoztató az Adatkezelőnek, mint a korábbi villamos energia egyetemes szolgáltató (ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.) jogutódjának az egyetemes szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos adatkezeléseinek részleteit foglalja magában.

2. Adatkezelés jogalapja: az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete ("GDPR") 6. cikk (1) bekezdés (f) pontja (jogos érdeken alapuló adatkezelés), valamint GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja (jogi kötelezettség teljesítése) a számvitelről szóló 2000 évi C. törvény 169. §, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § alapján.

3. Adatkezelési célok: a jelen adatkezelési tájékoztató által lefedett adatkezelési célokat a tájékoztatóban található táblázat tartalmazza.

4. Személyes adatok tárolásának időtartama: a jelen adatkezelési tájékoztató általi adatkezelések kapcsán a tárolási időket a tájékoztatóban található táblázat tartalmazza.

5. Adatbiztonság: az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. A Hangfelvételekhez való hozzáférést az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó jogosultsági szintek megadásával korlátozza. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő vagy Adatfeldolgozó munkavállalói a Hangfelvételhez. A hangfelvételek visszahallgatása az arra jogosult munkavállalók számítógépén keresztül kliens program segítségével történik. A Hangfelvételekkel kapcsolatos rendszerekhez korlátozott számú munkavállaló fér hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó által kidolgozott belső szabályoknak megfelelően. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Irányított információbiztonsági intézkedéseink során többek között kiemelt figyelmet fordít az Adatkezelő: (i) az üzemeltetés- és fejlesztésbiztonságra, (ii) az adatszivárgás megelőzésére, (iii) az üzletfolytonosság fenntartására, (iv) kártékony kódok elleni védelemre, (v) az adatok biztonságos tárolására, továbbítására, feldolgozására, (vi) behatolás védelmére és felderítésére, (vii) a jogosulatlan hozzáférés megelőzésére, (viii) a sérülékenységi- és incidenskezelésre, valamint (ix) a munkavállalóink biztonsági képzésére. Kockázatarányos intézkedésekkel védjük az Érintett adatokat. Magas szintű biztonsági intézkedéseket és védelmi megoldásokat használunk az Érintettek adatainak védelme érdekében, annak teljes életciklusa alatt.

6. Adatfeldolgozó: az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként ("Adatfeldolgozó") járnak el az alábbi cégek:

- **MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft.** (székhely: 1037 Budapest, Kunigunda útja 47/A-47/B., cégjegyzékszám: 01-09-874155), amely ügyfélszolgálati tevékenységet folytat, panaszkezelési eljárásokat kezel, illetve ellátja a fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatos feladatokat.
- **E.ON Hungária Zrt.** (székhely: 1117 Budapest, Hengermalom út 18., cégjegyzékszám: 01-10-043518, e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu) amely az E.ON Hungária csoportba tartozó társaságok központi funkcióit, jogi támogatását biztosítja, illetve a belső audit rendszert működteti.
- **E.ON Digital Technology Hungary Kft.** (székhelye: 1117 Budapest, Hengermalom út 18., cégjegyzékszám: 01-09-677830; e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu), amely az informatikai rendszerek üzemeltetését végzi, illetve a hangrögzítő szolgáltatást biztosítja.

7. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és jogorvoslati lehetőségek:

az Érintett személy kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat: (i) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről; (ii) személyes adatainak helyesbítését; (iii) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását; (iv) egyes esetekben joga van az adathordozhatósághoz; illetve (v) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen. Az Érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a beszélgetés tartalmának megismerését, mind a Hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A kért adatokat csak az Érintett részére, a megfelelő képviselési joggal rendelkező személy részére adható ki. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ("Fgytv.") 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése alapján az Érintett kérésére, a tudomásszerzésétől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az Adatkezelő ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételeként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben az Érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. Az Érintett jelen bekezdésben meghatározott jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az Adatkezelő a hangfelvételt az Érintett azonosítását követően adhatja ki. Az Adatkezelő a hatályos jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Érintettet. Az Érintett a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál** (<http://naih.hu>; 1363 Budapest, Pf. 9.; telefon: +36-1391-1400; fax: +36-1391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az Érintett a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg. Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű az Adatkezelőnek elküldeni a panaszt. Az Adatkezelő

Adatkezelési tájékoztató

Az E.ON Energiamegoldások Kft-nek, az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. jogutódjaként az egyetemes szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos adatkezeléséről

az Érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkor jogszabályokban által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a fent megjelölt hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az Adatkezelő adatvédelmi

ügyekben illetékes kapcsolattartójának (adatvédelmi tisztviselő) neve és elérhetőségei: Dr. Bán Péter, telefonszám: +36 (1) 472 3374 +36 (30) 3219303, e-mail: adatvedelem@eon-hungaria.com

8. Közzététel, módosítások: a jelen adatkezelési tájékoztató elérhető a <https://www.eon.hu/elmuesz/egyetemes-szolgaltatas/tajekoztato-az-egyetemes-szolgaltatovaltasrol.html> honlapon.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

Hatályos: 2018. május 25.

Frissítve: 2023. szeptember 22.

Adatkezelési tájékoztató

Az E.ON Energiamegoldások Kft-nek, az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. jogutódjaként az egyetemes szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos adatkezeléséről

Adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Tárolási idő
Egyetemes szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos elszámolás, hátralékkezelés, követelés behajtás, kapcsolattartás	Adatkezelő jogos érdeke GDPR 6 cikk (1) f) pontja Az adatkezelő jogos érdeke az ügyfél egyetemes szolgáltatási jogviszonyából fakadó kötelezettségeinek teljesítése, nemteljesítés esetén a teljesítés kikényszerítése, követelés behajtására irányuló jogi eljárás megindítása	Egyetemes szolgáltatási jogviszonyhoz kapcsolódó szerződések adatai, a felhasználó és számlafizető személy azonosításához szükséges adatok, fizetéshez kapcsolódó adatok, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adatok (üzleti partnerazonosító, mérési pont azonosító...), felhasználó, fizető vagy képviselőre jogosult kapcsolattartási adatai, tartozással érintett számlák adatai	5 év
Egyetemes szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos bizonylatok megőrzése	JJogi kötelezettség teljesítése GDPR 6 cikk (1) c) pontja a számvitelről szóló 2000 évi C. törvény 169. § lapján	Számviteli bizonylatokon szereplő adatok	8 év
Panaszok kezelése	Jogi kötelezettség teljesítése GDPR 6 cikk (1) c) pontja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § alapján	Az érintett neve; e-mail címe vagy postai értesítési címe; panaszjelzésben keletkezett dokumentumok	5 év
Hangfelvétel rögzítése ügyfélszolgálati vonalakon	Jogi kötelezettség teljesítése GDPR 6 cikk (1) c) pontja a Fgytv. 17/B (3) - (3b) bekezdése alapján	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma	5 év