

## **Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásának adatkezelési tájékoztatója**

(a személyes adatok érintettől való gyűjtése esetén alkalmazandó)

a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet („GDPR”) alapján („Tájékoztató”).

### **1. BEVEZETÉS, ELŐZMÉNYEK**

Jelen Tájékoztatót az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. („Adatkezelő” vagy „ELMŰ”) készítette és bocsátotta ki annak érdekében, hogy a lentebb részletezett adatkezelések kapcsán az érintetteket a GDPR 13. cikke alapján megfelelő módon tájékoztassa adataik kezeléséről és az őket az adatkezelés kapcsán megillető jogszabályokról.

Az ELMŰ a EUROP ASSISTANCE S.A. biztosító Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásának (a továbbiakban: „Szolgáltatás”) közvetítését végzi. A közvetítés során az érintettek a Csatlakozási Nyilatkozatban adhatnak meg személyes adatokat az ELMŰ részére, továbbá személyes adat kerülhet az ELMŰ-höz az esetlegesen az érintettel folytatott telefonbeszélgetések kapcsán is.

Az ELMŰ a tudomására jutott személyes adatokat a mindenkori jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, így különösen a GDPR, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”) rendelkezései szerint kezeli.

Figyelemmel arra, hogy az ELMŰ az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatása során a Bit. 4. § 15. pontja szerinti biztosítás közvetítőként jár el, a Bit. alapján történő adatkezelések részletes szabályait (adatkezelés célja, módja) a Bit. 379.§-a határozza meg.

Jelen Tájékoztató az Adatkezelő Otthon Gyorsszerviz szolgáltatása keretében történő adatkezelések részleteit foglalja magában, így különösen kiterjed a Szolgáltatás közvetítésére, valamint a szolgáltatással kapcsolatban történő telefonos megkeresés esetén hangrögzítés készítésére.

### **2. AZ ADATKEZELŐ ÉS KÉPVISELŐJÉNEK NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI**

A GDPR 4. cikkének 7. pontja alapján a tárgyban adatkezelés(ek) vonatkozásában az alábbi Társaság minősül adatkezelőnek:

#### **ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.**

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.;
- cégjegyzékszám: 01-10-048576;
- adószám: 25366936-2-44;
- postai cím: 1300 Budapest, Pf.: 151;
- e-mail cím: [adatkezeles@elmu-emasz.hu](mailto:adatkezeles@elmu-emasz.hu)
- honlap cím: [www.elmuemasz.hu](http://www.elmuemasz.hu);
- telefonszám: 06-1 238-38-38
- képviselő neve: Nagy Zoltán és Fejesné Jenei Csilla
- képviselő elérhetőségei: +36 1 238 1000

### **3. AZ ADATVÉDELMI TISZTVESELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI**

#### **Dénes Sándor**

- elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 72-74.
- telefonszám: +36 1 238 1000
- e-mail cím: [sandor.denes@elmu.hu](mailto:sandor.denes@elmu.hu)

#### 4. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Az Adatkezelő a jelen Tájékoztatóban érintett adatkezelések kapcsán az érintettek személyes adatait („**Személyes Adatok**”) az alábbi célokból kezeli:

- Szolgáltatás közvetítésének teljesítése;
- a Szolgáltatáshoz kapcsolódó számlázási, követeléskezelési, adminisztratív feladatok (adatnyilvántartás, Szolgáltatással kapcsolatban tájékoztatás és reklamációkezelés, felmondások kezelése) ellátása;
- telefonos megkeresések esetén a beszélgetés tartalmának visszaidézhetősége, valamint panasz, vita elbírálhatósága.

#### 5. AZ ÉRINTETT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI ÉS AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

Az ELMŰ az érintettnek a Csatlakozási nyilatkozatában szereplő személyes adatait, valamint telefonbeszélgetés esetén a telefonbeszélgetés során elhangzott személyes adatait kezeli.

#	Adatkategória	Jogalap
<b>Szolgáltatás közvetítés kapcsán</b>		
1.	név	érintett hozzájárulása <sup>1</sup>
2.	cím	érintett hozzájárulása
3.	telefonszám	érintett hozzájárulása
4.	e-mail cím	érintett hozzájárulása
<b>Telefonos megkeresés esetén</b>		
1.	hangmás	az érintett hozzájárulása <sup>2</sup>
2.	név	az érintett hozzájárulása
3.	biztosított épület címe	az érintett hozzájárulása
4.	felhasználó azonosító száma	az érintett hozzájárulása
5.	biztosítási esemény jellemzői	az érintett hozzájárulása
6.	a bekövetkezés körülményei	az érintett hozzájárulása
7.	anyja neve	az érintett hozzájárulása

Az érintett nem köteles az adatokat megadni, az adatszolgáltatás elmaradásának következménye azonban, hogy ebben az esetben az ELMŰ nem tudja a részére a Szolgáltatást közvetíteni.

#### 6. AZ ADATOK CÍMZETTJEI, A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

Az Adatkezelő a 4. pontban foglalt célokkal összhangban, az 5. pontban felsorolt adatokat részben adatfeldolgozó közreműködésével kezeli. Az adatfeldolgozás során az 5. pontban a Szolgáltatás közvetítés kapcsán meghatározott 1-4. pontban megjelölt adatok kerülnek továbbításra az

<sup>1</sup> GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja:

az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;

<sup>2</sup> GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja:

az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;

adatfeldolgozók részére. Az adatfeldolgozáshoz szükséges adattovábbítás jogalapja megegyezik az 5. pontban felsorolt adatkezelési jogalapokkal.

Az adatkezelés során az alábbi **adatfeldolgozók** részére továbbítja az érintettek személyes adatait az ELMŰ:

#### **6.1. A Szolgáltatás telefonon történő értékesítéséhez kapcsolódóan:**

- **TeleMedia Első Magyar Telemarketing Szolgálat Kft.** (székhelye: 7100 Szekszárd, Arany János utca 3.; cégjegyzékszám: 01-09-951075; adószám: 11919878-2-41)
- **Photel Online Solutions Kft.** (székhelye: 1012 Budapest, Márvány utca 17.; cégjegyzékszám: 17-09-011598; adószám: 23571866-2-17)
- **HEMOCALL PLUS Kft.** (székhelye: 3535 Miskolc, Kuruc utca 21. 3. em. 2.; cégjegyzékszám: 05-09-024708; adószám: 24112040-2-05)
- **Omniagent Kft.** (székhelye: 3535 Miskolc, Kuruc utca 21. 3. em. 2.; cégjegyzékszám: 05-09-028544; adószám: 25460250-2-05)

Az adatfeldolgozási tevékenység során a Csatlakozási nyilatkozatban szereplő személyes adatok az Adatkezelő weboldalán történő rögzítésére kerül sor annak érdekében, hogy ezen adatok az Adatkezelő nyilvántartási rendszerébe bekerüljenek.

#### **6.2. A Szolgáltatás számlázhatósága érdekében, valamint az ügyféllel való telefonos egyeztetés, kapcsolattartás (pl. számlareklamáció, felmondás kezelése, adatpontosítás) céljából:**

- **ELMŰ-ÉMÁSZ Energiakereskedő Kft.** (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; cégjegyzékszám: 01-09-710432; adószám: 12928130-2-44)

A 6.2 pontban felsorolt adatfeldolgozó az 5. pontban felsorolt adatok közül csak a Csatlakozási nyilatkozat szerinti személyes adatokat ismerheti meg, vagyis az érintett hangmását nem.

Az adatfeldolgozók az adatfeldolgozási tevékenységet székhelyükön végzik.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiakereskedő Kft. (Ügyfélszolgálati osztály, B2C) tevékenysége egyrészt az előbbiek szerint rögzített adatoknak az Adatkezelő számlázási (SAP) rendszerébe való betöltését, másrészt az előbbiekben jelzett telefonos vagy írásos kapcsolattartást foglalja magában.

Az adatfeldolgozó szintén a Csatlakozási nyilatkozat szerinti személyes adatokat ismerheti meg.

Nevezett adatfeldolgozók az adatfeldolgozást székhelyeiken végzik.

A személyes adatokhoz kizárólag az ELMŰ és adatfeldolgozói azon munkavállalói férnek hozzá, akiknek munkaköri feladatai a Szolgáltatáshoz kapcsolódnak.

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy az adatfeldolgozói kör változhat. A mindenkor aktuális adatfeldolgozói lista az alábbi internetes elérhetőségen érhető el:

<https://elmuemasz.hu/egyetem-es-szolgalatas/tudnivalok/szabalyzatok/adatvedelmi-tajekoztato>

Az ELMŰ az adatokat a fentiekben meghatározott **adattovábbítás jogalapja** mellett továbbítja:

Europ Assistance Magyarország Kft. (1134 Budapest, Dévai u. 26-28.) részére, aki a biztosító kiszervezett tevékenységet végző magyarországi megbízottja (a biztosító adatfeldolgozója). Az adattovábbítás jogalapja a fentebb hivatkozott érintett hozzájárulása jogalap.

#### **7. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK**

Az Adatkezelő informatikai rendszerei, így a csatlakozási nyilatkozattételhez szükséges személyes adatok gyűjtését és tárolását végző weboldal és ügyintézői felület, zárt rendszerben üzemel. A fejlesztés és üzemeltetés során az Adatkezelő számos biztonsági tesztet végez annak érdekében, hogy a rendszerei külső támadások és adathalászat ellen védve legyenek. A rendszerek üzemeltetését végző alvállalkozó (T-Systems Magyarország Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 56.))

rendelkezik az IT biztonsághoz szükséges ISO 27000 számú tanúsítvánnyal. Az adatokhoz való hozzáférés az arra jogosultsággal rendelkezők (jogosultsági rendszer) által biztosított és limitált.

## **8. AZ EURÓPAI UNIÓN / EURÓPAI GAZDASÁGI TÉRSÉGEN KÍVÜLRE VAGY NEMZETKÖZI SZERVEZET RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ ADATTOVÁBBÍTÁS**

Az Európai Unió / Európai Gazdasági Térségen kívülre vagy nemzetközi szervezet részére történő adattovábbítás nem történik.

## **9. AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA**

Az Adatkezelő a Személyes Adatokat a 4. pont szerinti adatkezelési cél fennállásáig, de legkésőbb:

A Szolgáltatás közvetítése kapcsán alapuló adatkezelés esetén:

- a Szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnéséig („**Jogviszony**”);
- a Jogviszonyhoz kapcsolódó követelések érvényesítésének megtörténtéig;
- a Jogviszonyhoz kapcsolódó követelések érvényesíthetőségének megszűnéséig;

A fentiekben meghatározott időtartam elteltét követően technikai okokból kifolyólag legkésőbb 25 napon belül az Adatkezelő a Személyes Adatokat törli.

A hangfelvételek kapcsán:

- a hangfelvételtől eredő igények érvényesítésének megtörténtéig;
- a hangfelvételtől eredő igények érvényesíthetőségének megszűnéséig;
- a hozzájárulás visszavonása esetén - az érintett adatkezelési hozzájárulásának visszavonásától számított legkésőbb 25 (huszonöt) napig (feltéve, hogy az adatkezelésnek más jogalapja nincs).

## **10. ÉRINTETTI JOGOK**

A Tájékoztatóban meghatározott Személyes Adatok kezelése kapcsán az érintett részére az alábbi jogokat biztosítjuk:

- Hozzáféréshez való jog;
- Tájékoztatáshoz való jog;
- Helyesbítéshez való jog;
- Törléshez való jog;
- Az adatkezelés korlátozásához való jog;
- Adathordozhatósághoz való jog;
- Tiltakozáshoz való jog.

Az alábbiakban az érintettek egyes jogai kerülnek részletezésre:

### **10.1. Hozzáféréshez és tájékoztatáshoz való jog**

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad arról, hogy adatainak kezelése folyamatban van-e. Amennyiben igen, az Adatkezelő a hozzáférés biztosítása mellett tájékoztatja az érintettet a kezelt adatok kategóriáiról, az adatkezelés céljáról, az adatkezelés címzettjeiről, vagy a címzettek kategóriájáról, az adatok tárolásának időtartamáról, vagy az időtartam meghatározásának szempontjairól, az érintetti jogok gyakorlásáról, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) történő panasz bejelentési jogról, az adatok forrásáról, valamint az automatizált döntéshozatal tényéről, ideértve a profilalkotást is. Az Európai Unió, illetve az Európai Gazdasági Térségen kívülre történő adattovábbítás esetén az érintett tájékoztatást kap az adattovábbítással kapcsolatban biztosított megfelelő garanciákról is.

## 10.2. Helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy adatai helyesbítését kérje az Adatkezelőtől azok pontatlansága esetén.

Amennyiben az Adatkezelő által kezelt Személyes Adatok helyesbítése szükséges, úgy az érintett írásban (postai úton, vagy e-mailen keresztül) kérheti az adatok helyesbítését a helyes adat megjelölésével.

Az érintett köteles az Adatkezelő által kezelt bármely Személyes Adatában bekövetkezett változást az Adatkezelőnek írásban (postai úton vagy e-mailen keresztül) haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 5 napon belül bejelenteni. Jelen értesítés elmaradása vagy késedelmes teljesítése miatt az Adatkezelőt ért kárért a mulasztó érintett felel.

## 10.3. Törléshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje a GDPR-ban (17. cikk) meghatározott esetekben<sup>3</sup>.

Abban az esetben, ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a Személyes Adatokat, vagyis azokat harmadik személyek részére továbbította, az érintett törléshez való jogának gyakorlása esetén az Adatkezelő megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket, hogy tájékoztassa azokat a további adatkezelőket, akik részére a Személyes Adatok továbbította, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

## 10.4. Az adatkezelés korlátozhatóságához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes;
- az adatkezelőknek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.

## 10.5. Adathordozhatóságához való jog

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

- az adatkezelés hozzájáruláson alapul; és

---

<sup>3</sup> 17. cikk (1) bek. szerinti esetek:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

- az adatkezelés automatizált módon történik.

#### **10.6. Tiltakozáshoz való jog**

Az érintett tiltakozhat a személyes adatai közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen. Ebben az esetben a Személyes Adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők tovább.

Az érintett a fentiekben felsorolt jogai gyakorlásával kapcsolatban jogosult az Adatkezelőhöz fordulni az

- ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (1300 Budapest, Pf.: 151.)

címen, továbbá az

- adatkezeles@elmu-emasz.hu
- adatkezeles@elmu.hu
- adatkezeles@emasz.hu

e-mail címen keresztül.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy amennyiben az adatkezelés hozzájáruláson alapul (telefonszám, e-mail cím, cím, értesítési cím) **az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja**, ez azonban nem érinti a visszavonás előtti, a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. Tájékoztatjuk, hogy hozzájárulását csak a telefonszám, e-mail cím, cím, értesítési cím kezelése kapcsán adta meg, így annak visszavonása is ezen adatokra terjed ki. Hozzájárulását a fenti posta címeken, illetve e-mail címeken keresztül megküldött nyilatkozatával vonhatja vissza.

Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást a kérelem folytán hozott intézkedésekről.

#### **11. AZ ADATVÉDELMI FELÜGYELETI HATÓSÁGHOZ, BÍRÓSÁGHOZ FORDULÁS JOGA**

Az érintettek jogorvoslati lehetőséggel, panasszal élhetnek az adatkezeléssel kapcsolatosan a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH), melynek elérhetőségei az alábbiak:

- postai cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.
- cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
- telefonszám: +36 (1) 391-1400
- fax: +36 (1) 391-1410
- e-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)
- honlap: <http://naih.hu>

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fent írtakon túl, és azok sérelme nélkül Ön jogosult Adatainak GDPR-ba ütköző kezelésével kapcsolatosan bírósághoz fordulni, továbbá, ha a GDPR Adatkezelő által történő megsértése okán vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, kártérítési igényt érvényesíteni a Társasággal szemben.