

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

az adatkezelő chatbot alkalmazásban történő személyes adatok kezeléséhez

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 a 2. pont szerinti Társaság („adatkezelő”) készítette és bocsátotta ki annak érdekében, hogy a lentebb részletezett adatkezelés kapcsán az érintetteket a GDPR 13. cikke alapján megfelelő módon tájékoztassa a személyes adataik kezeléséről és az őket a hivatkozott adatkezelés vonatkozásában megillető jogosultságokról.

Az adatkezelő a tudomására jutott személyes adatokat a mindenkor jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, így különösen a GDPR, és amennyiben alkalmazandó, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) rendelkezései szerint kezeli.

Az adatkezelés rövid leírása: az adatkezelő chatbot szolgáltatást (robotalkalmazást) üzemeltet a felhasználók megkeresésének teljesítése érdekében. A chatbot szolgáltatás igénybevétele során a felhasználói kérdésekre az azokban szereplő kulcsszavak alapján automata válaszol. Az adatkezelő az alkalmazás üzemeltetése során nem kíván személyes adatot kezelni, azonban a felület tartalmaz egy szabadszöveges mezőt, melybe a felhasználó (érintett) bármilyen rá jellemző adatot megadhat. Ennek kivédésére az adatkezelő egy tájékoztató szöveget helyez el a mezőhöz, azonban a személyes adatkezelés nem kizárható. A jelen tájékoztató erről az adatkezelésről rendelkezik.

2. AZ ADATKEZELŐK NEVEI ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

A GDPR 4. cikkének 7. pontja alapján az adatkezelő:

2.1. ELMŰ Hálózati Kft.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; postai cím: 1393 Budapest 62., Pf.: 511;
- e-mail cím: adatkezes@elmu.hu; honlap cím: www.elmuhalozat.hu; telefonszám: +36-1-238-38-38

2.2. ÉMÁSZ Hálózati Kft.

- székhely: 3525 Miskolc, Dózsa György u.13.; postai cím: 3501 Miskolc 1.;
- e-mail cím: adatkezes@emasz.hu; honlap cím: www.emaszhalozat.hu; telefonszám: +36-46-535-535

2.3. ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; postai cím: 1300 Budapest, Pf.: 151;
- e-mail cím: adatkezes@elmu-emasz.hu; honlap cím: www.elmuemasz.hu; telefonszám: +36-1 238-38-38.

2.4. ELMŰ Zrt.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; postai cím: 1387 Budapest, Pf.: 43;
- e-mail cím: adatkezes@elmu.hu; honlap cím: www.elmuemasz.hu; telefonszám: +36-1 238-38-38.

2.5. ÉMÁSZ Zrt.

- székhely: 3525 Miskolc, Dózsa György út 13.; postai cím: 1380 Budapest, Pf.: 1109;
- e-mail cím: adatkezes@emasz.hu; honlap cím: www.elmuemasz.hu; telefonszám: +36-1 238-38-38.

2.6. ELMŰ-ÉMÁSZ Energiakereskedő Kft.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; postai cím: 1391 Budapest, Pf.: 224;
- e-mail cím: adatkezes@elmu-emasz.hu; honlap cím: www.elmuemasz.hu; telefonszám: +36-1 238-39-05.

3. AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

- Adatvédelmi tisztviselő: **Dénes Sándor**
- elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; e-mail cím: adatvedelem@elmu.hu

4. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

A chatbeszélgetések során a felhasználók 0-24 órában információhoz jutnak az alkalmazásban szereplő ügýtípusokban, ezzel elősegítve a gyors naprakész ügyféltájékoztatót.

5. ADATKEZELÉS JOGALAPJA

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja¹, azaz az adatkezelő jogos érdeke. Az adatkezelő által lefolytatott éremérlegelési teszt eredményének összefoglalása:

- adatkezelés elősegíti az adatkezelő szolgáltatás minőségének javítására vonatkozó törekvését,
- az adatkezelés megkezdése előtti tájékoztatás alapján az érintetti jogok gyakorlása biztosított,
- az adatkezelés nem jelent indokolatlan mértékű beavatkozás a magánéletébe és nem jár az érintettek számára plusz kötelezettséggel, vagy plusz zavartatással,
- az adatkezelés csak a feltétlen szükséges ideig és mértékben történik.

Az adatkezelő jogos érdeke alapján történő adatkezelés esetében az érintett bármikor tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen. Ebben az esetben a Személyes Adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

¹ 6. cikk (1) bek a) az adatkezelés az adatkezelő, vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei, vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

6. A SZEMÉLYES ADATOK FORRÁSA

Személyes adatok kizárólag az érintettől érkehetnek.

7. AZ ADATOK CÍMZETTJEI, A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

7.1. Az adatkezelő az adatkezelés során az alábbi adatfeldolgozók részére továbbítja az érintettek személyes adatait: Chatbot szolgáltatás üzemeltetése: **Talk-A-Bot Kft.** (székhely: 1025 Budapest, Pusztaszeri út 5. 2. em. 1.), mely során a chatbot beszélgetések a Microsoft Azure szolgáltatása által biztosított felhő alapú tárhelyén kerülnek tárolása. A Microsoft adatvédelmi irányelvei elérhetők [itt](#).

7.2. Harmadik személyek (az adatkezelők, az adtafeldolgozón és az érintetten kívüli személyek) Harmadik személyek részére adattovábbítás nem történik, kivéve, ha erre vonatkozóan jogszabályból, vagy hatósági határozatból eredő kötelezettség állna fenn.

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 adattovábbítás nem történik.

9. AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

Az adatkezelő a személyes adatokat a 4. pont szerinti adatkezelési cél fennállásáig, de legkésőbb 2 évig őrzi meg statisztika készítése céljából.

10. ÉRINTETTI JOGOK

10.1. **Tiltakozáshoz** való jog (lásd 5. pont)

10.2. **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.

10.3. **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.

10.4. **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 esetekben². 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 linkeket, vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

10.5. Az adatkezelés **korlátozhatóságához** való jog

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

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, vagy ha az 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, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

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. ; székhely cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

² 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.

- telefonszám: +36 (1) 391-1400; fax: +36 (1) 391-1410
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: <http://naih.hu>

A fent írtakon túl, és azok sérelme nélkül az érintett jogosult személyes adatainak GDPR-ba ütköző kezelésével kapcsolatosan bírósághoz fordulni, továbbá, ha a GDPR Társaság által történő megsértése okán vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, kártérítési igényt érvényesíteni a Társasággal (adatkezelővel) szemben.

ADATKEZELŐK