

M.3. számú melléklet

Adatvédelem és adatbiztonság

Adatvédelem és adatbiztonság

Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A Kereskedő tevékenységével összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelemre vonatkozó biztosítékokat a jelen mellékletben foglaltak szerint határozza meg, figyelemmel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletben (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) foglaltakra.

A Kereskedő a tevékenységével, valamint a telefonos hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban tesz eleget.

A Kereskedő által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló részletes Adatkezelési Tájékoztató, valamint a szerződéses partnerek adott szerződésben név szerint meghatározott természetes személy kapcsolattartói személyes adatainak kezeléséhez készített érdekmérlegelési teszt a Kereskedő honlapján tekinthető meg. A Felhasználó a tájékoztatók elérhetőségéről köteles a Szerződésben feltüntetett természetes személy kapcsolattartóját/kapcsolattartóit tájékoztatni, és meggyőződni arról, hogy ezen érintett természetes személy(ek) az adott dokumentumokat elolvasta/elolvasták.

1. A jelen mellékletben használt fogalmak

- Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]
- Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 2.]
- Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 7.]
- Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 12.]
- Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 5.]
- Általános Adatkezelési Tájékoztató:** a villamosenergia-vásárlási szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, a Kereskedő honlapján és ügyfélszolgálati irodájában önállóan is elérhető tájékoztató.
- Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR):** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a

95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet.

8. **Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11.]
9. **Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató:** az ügyintézés során történő hangfelvétellel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, a Kereskedő honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában elérhető tájékoztató.
10. **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
11. **Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 1.]

2. Az adatvédelem alapelvei, célja

Az adatvédelem körében a Kereskedő mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt személyekre (Felhasználókra, fizetőkre és az adatkezeléssel érintett egyéb természetes személyekre, pl. ajánlatkérő, igénybejelentő) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználását vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

A jelen melléklet alkalmazásában a Felhasználóra vonatkozó előírások az adatkezeléssel érintett egyéb természetes személyekre is vonatkoznak.

A személyes adatok kezelésére vonatkozó alapelvek (Általános Adatvédelmi Rendelet 5. cikk)

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon („célhoz kötöttség”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, legyenek, és a szükségesre kell korlátozódnuk („adattakarékosság”);
- pontosak és szükség esetén naprakészek kell, legyenek; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatok haladéktalanul törlésre vagy helyesbítésre kerüljenek („pontosság”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé („korlátozott tárolhatóság”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

Az NKM Energia Zrt. felelős a fentieknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

A Felhasználó (fizető) személyes adatai kezelésének alapvető céljai

- a) a Felhasználó részére a villamosenergia-kereskedelmi szolgáltatás elérhetővé tétele,

- b) a Felhasználó (fizető) által átvett, illetve igénybevett termékek, szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása,
- c) a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása,
- d) a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése.

A Kereskedő mint adatkezelő a villamosenergia-kereskedelmi tevékenységének a végzése, a Szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, a Szerződésben meghatározott díjak számlázása, a Szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az ellátási szabályzatokban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a Felhasználó és a fizető, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a Felhasználó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

3. Adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre

A személyes adatok kezelése akkor jogszerű, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés a) pontja);
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés b) pontja);
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés c) pontja);
- 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 (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja).

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély (pl. rendkívüli hideg időjárás) elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés d) pont, Infotv. 6. § (2) bekezdés).

Az NKM Energia Zrt. és a felhasználó szerződéses kapcsolata vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja (az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett természetes személy az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett természetes személy kérésére történő lépések megtétele – a szerződés megkötésnek előkészítése – érdekében szükséges).

A VET 64-65. §-ai szerinti védendő fogyasztók (szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztók) ezen státuszukkal kapcsolatos személyes adatai kezelésének jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk. (1) bekezdésének c.) pontja (az NKM Energia Zrt-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés), figyelemmel a VET 65. § (6) bekezdésében, valamint a VET 151. § (2) bekezdésében előírtakra.

Az NKM Energia Zrt. a VET 151. § (4) bekezdés alapján a villamosenergia-iparban fennálló vagy eltöltött munkaviszonnyal összefüggésben jogszabályban meghatározott kedvezményes villamosenergia-áron történő vásárlásra jogosult személyekre vonatkozó, a kedvezmény biztosításához szükséges, személyes adatokat a kedvezményes villamosenergia-áron történő vásárlás elszámolása céljából az átviteli rendszerirányítónak továbbítja. Az átvett személyes adatokat az átviteli rendszerirányító az elszámolás lezárultát követő 3 évig kezeli.

A Felhasználó (fizető) azonosításához szükséges adatok

- a) természetes személy Felhasználó (fizető) esetén
 - neve,

- születési neve,
 - lakcíme,
 - születésének helye és ideje,
 - anyja neve, valamint
 - egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószáma, nyilvántartási száma és – amennyiben ilyennel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány száma
- b) nem természetes személy Felhasználó (fizető) esetén
- elnevezése,
 - székhelye,
 - adószáma,
 - nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám).

A Kereskedő a Felhasználói (fizetői) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződések teljesítésének figyelemmel kísérése, valamint a csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződések megbízottként történő kezelése céljából a Szerződésben, továbbá a csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződésben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- a) a Felhasználó (fizető) azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója,
- b) felhasználási hely azonosítója,
- c) villamosenergia-vételezés időpontja, tartama, mennyisége,
- d) számlázással, díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok,
- e) a Szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésének és felmondásának eseményei,
- f) minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a Szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

A Kereskedő jogosult továbbá a Szerződés hatálya alatt jogszerűen tudomására jutott adatokat, elérhetőségeket kezelni.

A Felhasználó (fizető) a Szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a Szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a Kereskedő tudomására jutó személyes adatait a Kereskedő rögzítse, azokat számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze.

A Kereskedő a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes vagy jogszabály a törlését elrendeli;
- b) a Felhasználó (fizető) azt kéri vagy az adatkezelés ellen tiltakozik, kivéve a kötelező (jogszabályon alapuló) és a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelések eseteit;
- c) az adatkezelés jogalapja megszűnt;
- d) az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- e) azt a Kereskedőre előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) az adatkezelés célja megszűnt;
- g) az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- h) azt bíróság vagy a NAIH elrendeli.

A törlési kötelezettség a c) és az f) pont esetében nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

A Kereskedő törlés helyett zárolja a személyes adatot, ha a Felhasználó (fizető) ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a Felhasználó (fizető) jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A Kereskedő a helyesbítésről, a megjelölésről, a zárolásról és a törlésről a Felhasználót (fizetőt), továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a Felhasználó (fizető) jogos érdekét nem sérti.

4. Adattovábbítás

A Kereskedő az általa kezelt adatok közül az adatkezelés, adattovábbítás céljához szükséges adatokat az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk. (1) bekezdése szerinti valamely jogalap (lásd különösen a 3. pontban írt jogalapok) fennállása, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet 28. cikke szerinti adatfeldolgozó közreműködése esetén átadhatja:

- a) Kereskedő megbízása alapján eljáró adatfeldolgozók részére, különösen, de nem kizárólagosan a Szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek kikapcsolását vagy az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
 - b) követelés engedményezése esetén az engedményesnek,
 - c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
 - d) a Hivatalnak,
 - e) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
 - f) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint
 - g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adat átvevőjét az adatkezelővel, illetve – ha ilyen jogszabály van - jogszabályban az adat átvevőjére vonatkozóan meghatározott azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Kereskedő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint a Felhasználó (fizető) tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

5. Adatkezelés határideje

A Kereskedő a dokumentumok és/vagy e dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát a hatályos jogszabályok előírásai szerint tárolja.

A Felhasználóhoz (fizetőhöz) kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a Kereskedő a hatályos adó-, számviteli és egyéb jogszabályokban meghatározott megőrzési időig, valamint a polgári jogi elévülés időpontjáig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: a szerződések, azok módosításai, a szerződéseken alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A villamosenergia-kereskedelmi szolgáltatás biztosításával, valamint a hangfelvétellel összefüggő egyes adatkezelési határidőket egyebekben az Általános Adatkezelési Tájékoztató és a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

6. Adatbiztonság

A Kereskedő gondoskodik az adatok biztonságáról, a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, továbbá megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. A Kereskedő felhív továbbá minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat továbbítja vagy átadja, hogy az adatbiztonság követelményének tegyenek eleget.

A Kereskedő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag a Kereskedő, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg, azokat a Kereskedő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át.

A Kereskedő megtesz minden tőle telhetőt annak érdekében, hogy az adatok véletlenül se sérüljenek, illetve semmisüljenek meg. A fenti kötelezettségvállalást a Kereskedő az adatkezelési tevékenységben részt vevő munkavállalói részére előírja.

A Kereskedő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és a Felhasználóhoz (fizetőhöz) rendelkezhetőek.

A Kereskedő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét,
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehessen állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

7. Telefonos ügyintézés adatvédelmi biztosítása

A Kereskedő a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően az érdemi ügyintézéshez kapcsolódó hívásokról (nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, valamint az ezekről indított kimenő hívások) hangfelvételt készít az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése továbbá a Fogyasztóvédelmi törvény szerinti fogyasztó és Kereskedő közötti vita, jogvita eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása céljából, valamint a hangfelvételeket a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint megőrzi. A hívásokat a Kereskedő rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

A telefonos ügyintézés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy a Kereskedő ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül. *Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, akkor az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.*

A Kereskedő a rögzített hanganyagot a hívó, illetve a hívott ügyfél írásbeli kérésére – a visszakereséshez szükséges adatok (hívás napja, időpontja, hívásazonosító) megadása esetén –, a jogosultság ellenőrzését követően, a jogszabály által előírt tárolási időn belül térítésmentesen

rendelkezésre bocsátja. A rögzített beszélgetés egyedi azonosítását szolgáló hívásazonosító az ügyintézés kezdetekor bemondásra kerül.

A Kereskedő a telefonos hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban tesz eleget.

8. A Felhasználó (fizető) adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségei

A Felhasználó (fizető) a Kereskedő adatvédelmi tisztviselőjénél vagy belső adatvédelmi felelősénél kérelmezheti

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során),
- b) hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésére bocsátását),
- c) személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését, illetve
- d) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését („elfeledtetéshez való jog”), korlátozását vagy zárolását („adatkezelés korlátozásához való jog”).

A Felhasználónak (fizetőnek) joga van továbbá az adathordozhatósághoz, valamint tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

A Kereskedő adatvédelmi tisztviselőjének, belső adatvédelmi felelősének nevét, elérhetőségét az NKM Energia Zrt. honlapján közzétett Általános Adatkezelési Tájékoztató rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálati irodában is megismerhetők.

8.1. Tájékoztatás személyes adat kezeléséről, a hozzáféréshez való jog biztosítása

Az előzetes tájékozódáshoz való jog érvényesülése érdekében a Kereskedő az Eladó a honlapján elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek megkezdését megelőzően vagy legkésőbb az első adatkezelési művelet megkezdését követően haladéktalanul az érintett Felhasználó (fizető) rendelkezésére bocsátja

- a) a Kereskedő az Eladó és – ha valamely adatkezelési műveletet adatfeldolgozó végez – az adatfeldolgozó megnevezését és elérhetőségeit,
- b) az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségeit,
- c) a tervezett adatkezelés célját és
- d) az érintettet az Általános Adatvédelmi Rendelet, illetve az Infotv. alapján megillető jogok, valamint azok érvényesítése módjának ismertetését, valamint
- e) tájékoztatást nyújt:
 - ea) az adatkezelés jogalapjáról,
 - eb) a kezelt személyes adatok megőrzésének időtartamáról, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól,
 - ec) a kezelt személyes adatok továbbítása vagy tervezett továbbítása esetén az adattovábbítás címzettjeinek – ideértve a harmadik országbeli címzettek és nemzetközi szervezeteket – köréről,
 - ed) a kezelt személyes adatok gyűjtésének forrásáról, és
 - ee) az adatkezelés körülményeivel összefüggő minden további érdemi tényről.

A Felhasználó (fizető) kérelmére a Kereskedő tájékoztatást ad a Felhasználó (fizető) általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól

és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – a Felhasználó (fizető) személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A Kereskedő a tájékoztatást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy (1) hónapon belül, közérthető formában, a Felhasználó (fizető) erre irányuló kérelmére írásban adja meg. A tájékoztatás térítésmentes, ha a Felhasználó (fizető) a tárgyévben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a Kereskedőhöz még nem nyújtott be, egyéb esetekben a tájékoztatás költségköteles. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A Felhasználó (fizető) tájékoztatását a Kereskedő kizárólag az az Általános Adatvédelmi Rendeletben, illetve az Infotv.-ben meghatározott esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén a Kereskedő írásban közli a Felhasználóval (fizetővel), hogy a felvilágosítás megtagadására az Általános Adatvédelmi Rendelet, illetve az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén a Kereskedő tájékoztatja a Felhasználót (fizetőt) a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

A Felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy a Kereskedőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés célja,
- b) az érintett személyes adatok kategóriája,
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket,
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai,
- e) a Felhasználó (fizető) azon joga, hogy kérelmezheti az Kereskedőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
- f) a NAIH-hoz történő panasz benyújtásának joga,
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ,
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár,
- i) ha a személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, a Felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan az Általános Adatvédelmi Rendelet 46. cikke szerinti megfelelő garanciákról.

A Kereskedő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát a Felhasználó (fizető) rendelkezésére bocsátja. Ha a Felhasználó (fizető) elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha a Felhasználó (fizető) másként kéri.

8.2. Személyes adat helyesbítése, kiegészítése, zárolása (korlátozása) vagy törlése iránti kérelem

A Felhasználó (fizető) írásban kérheti, hogy a Kereskedő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail-címét vagy postai elérhetőségét), vagy kérheti, hogy a Kereskedő által kezelt bármely pontatlan személyes adatát a Kereskedő helyesbítse.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a Kereskedő rendelkezésére áll, a személyes adatot a Kereskedő automatikusan helyesbíti.

A Kereskedő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha a Felhasználó (fizető) vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

Figyelembe véve az adatkezelés célját, a Felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy kérje a Kereskedő által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

A Felhasználó (fizető) írásban kérheti, hogy a személyes adatait a Kereskedő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével, és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az a Felhasználó (fizető) által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Az adat zárolását kérheti a Felhasználó (fizető) például abban az esetben, ha úgy ítéli meg, hogy beadványát a Kereskedő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges, hogy a beadványt a Kereskedő ne törölje. Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig a Kereskedő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

A Felhasználó (fizető) az alábbiakra figyelemmel írásban kérheti a Kereskedőtől személyes adatainak a törlését.

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha a Kereskedő adatkezelése a Felhasználó (fizető) hozzájárulásán alapul, pl. hozzájárulását adta ahhoz, hogy adatait (telefonszám, e-mail-cím) az a Kereskedő kapcsolattartás céljából kezelje. Ilyen esetben a személyes adatokat a Kereskedő törli.

Ha a Felhasználó (fizető) személyes adatait a villamosenergia-ellátás biztosítás céljából, jogszabály alapján vagy a Szerződés teljesítése érdekében adta meg, ezen személyes adatok ezzel összefüggő kezelése a Szerződés megszűnésével nem szűnik meg automatikusan, illetve a Kereskedő a törlési kérelmet sem tudja teljesíteni. Ebben az esetben a Kereskedőnek a vonatkozó jogszabályok szerint a Felhasználó (fizető) személyes adatait a szerződés megszűnésétől követően is kezelnie kell az 5. pontban, illetve az adatkezelési tájékoztatókban foglalt adatkezelési időtartamig.

A Kereskedő a helyesbítésre, kiegészítésre, zárolásra (korlátozásra) vagy törlésre irányuló kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről a kérelmezőt az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

Ha a Kereskedő a Felhasználó (fizető) helyesbítés, kiegészítés, zárolás (korlátozás) vagy törlés iránti kérelmét bármely okból nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő egy (1) hónapon belül, írásban vagy a Felhasználó (fizető) hozzájárulása esetén elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén a Kereskedő tájékoztatja a Felhasználót (fizetőt) a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

8.3. Adathordozhatósághoz való jog biztosítása, tiltakozás személyes adat kezelése ellen

A Felhasználó (fizető) írásban kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa a Kereskedő 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 a Kereskedő, ha:

- a) az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy
- b) a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- c) az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során a Felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

A Felhasználó (fizető) írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti, a Kereskedő az Eladó vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Kereskedő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha 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.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha Felhasználó (fizető) tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

A Kereskedő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a Felhasználót (fizetőt) írásban tájékoztatja. Ha a Kereskedő a Felhasználó (fizető) tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással Felhasználó (fizető) személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha a Felhasználó (fizető) a Kereskedő döntésével nem ért egyet, illetve ha a Kereskedő a 15 napos határidőt elmulasztja, a Felhasználó (fizető) – a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A Kereskedő a Felhasználó (fizető) adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Kereskedő egyetértett a tiltakozással vagy bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

8.4. Adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

Panasztételi jog az adatkezeléssel kapcsolatban

A bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt a Felhasználónak (fizetőnek) joga és lehetősége van arra, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszát a Kereskedő részére küldje meg kivizsgálás és – a panasz megalapozottsága esetén – annak teljesítése, orvoslása érdekében.

A Felhasználó (fizető) adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében, vagy amennyiben a Kereskedő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kételye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni, vagy a fentiek szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti a Kereskedő honlapján elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen ismertetettek szerint levélben, a Kereskedő ügyfélszolgálati telefonszámán, adatvédelmi tisztviselőjénél, illetve belső adatvédelmi felelősénél.

A Kereskedő adatvédelmi tisztviselőjének és belső adatvédelmi felelősének nevét, elérhetőségét a Kereskedő honlapján közzétett Általános Adatkezelési Tájékoztató rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálati irodában is megismerhetők.

Bírósági eljárás kezdeményezése

A Felhasználó (fizető) a Kereskedő, illetve – az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint a Kereskedő, illetve az adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – a Felhasználó (fizető) választása szerint – a Felhasználó (fizető) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Kereskedőt a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, a Felhasználó (fizető) tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

Hatósági eljárás kezdeményezése

A Felhasználó (fizető) a NAIH-nál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1530 Budapest, Pf. 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen, ha

a) véleménye szerint a Kereskedő a fentiek szerinti érintetti jogainak érvényesítését korlátozza, vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), vagy

b) megítélése szerint személyes adatainak kezelése során a Kereskedő, illetve az adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

8.5. Kártérítés, sérelemdíj

A Kereskedő a Felhasználó (fizető) adatainak jogellenes kezelésével, az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglalt előírások megsértésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni.

Ha a Kereskedő a Felhasználó (fizető) adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a Felhasználó (fizető) személyiségi jogát megsérti, a Felhasználó (fizető) a Kereskedőtől sérelemdíjat követelhet.

A Felhasználóval (fizetővel) szemben a Kereskedő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért, és a Kereskedő köteles megfizetni a Felhasználónak (fizetőnek) az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. A Kereskedő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, ha a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem a Felhasználó (fizető) szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

9. Titoktartási kötelezettség

A Felek titoktartási kötelezettsége minden egymásnak átadott üzleti titoknak, védett ismeretnek minősülő információra, valamint minden olyan információra, dokumentációra, adatra kiterjed, amelyeket a Felek írásban bizalmasnak minősítettek (bizalmas információ), vagy jogszabály annak minősít. A titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnését követően is fennáll, a kötelezettség hatályosságát a Szerződés bármilyen okból történő megszűnése nem érinti.

Eltérő rendelkezés hiányában a szerződéskötésre vonatkozó ajánlattal összefüggésben a másik Féllel és annak tevékenységével kapcsolatban bármilyen módon az egyik Fél tudomására jutott adat, tény, így különösen, de nem kizárólagosan az ajánlat léte és tartalma - annak teljes szövege, különösen az abban foglalt díjak összege - üzleti titoknak minősül.

A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulás nélkül üzleti titkot, védett információt, bizalmas információt egyik fél sem adhat ki harmadik személy(ek) részére, nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik a Kereskedő részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi, továbbá amennyiben a Kereskedő ajánlata biztosíték nyújtását írja elő, az azzal kapcsolatos megállapodások megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkra. Jelen korlátozás – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem vonatkozik továbbá olyan harmadik feleknek átadásra kerülő információkra, amely a Kereskedő kapcsolt vállalkozásának vagy tulajdonosi joggyakorlásának minősül.

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó Fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,

- b) amelyek bizonyíthatóan már az ajánlatadást megelőzően is ismertek voltak az információt kapó Fél számára,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó Fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon Féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,
- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult szerv (bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében,
- e) amelyet a Fél írásbeli bizonyítékokkal igazolhatóan önállóan, a másik Féltől függetlenül fejlesztett ki, hozott létre.

Minden további kérdésben az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvényben foglaltak az irányadók.