

## ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A TÁRSASÁG ÁLTAL VÉGZETT TELEFONOS HANGRÖGZÍTÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSRŐL

A "**HIR-SAT 2000**" Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: *Adatkezelő*) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

### AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

név: **"HIR-SAT 2000" Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**  
(rövid név: **"HIR-SAT 2000" Kft.**)  
székhely: **8360 Keszthely, Bercsényi Miklós utca 35.**  
postacím: **8360 Keszthely, Bercsényi Miklós utca 35.**  
honlap: **<https://www.hirsat.hu/instance/496/keszthely.html>**  
központi e-mail cím: **iroda@keszthelynet.hu**  
központi telefonszám: **+36 80 778 888**

### AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGE:

E-mail címe: **[istvan@hirsat.hu](mailto:istvan@hirsat.hu)**  
Telefonszáma: **83/311-136**

Jelen adatkezelési tájékoztató az *Adatkezelő* weboldalán, a [https://www.hirsat.hu/documents/egyeb/adatkezelesi\\_tajekoztato.pdf](https://www.hirsat.hu/documents/egyeb/adatkezelesi_tajekoztato.pdf) linken elérhető „Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató” megnevezésű dokumentumának hangrögzítésre vonatkozó részeit 2022. március 03. napjával módosítja.

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A Társaság és az érintett közti telefonos kommunikáció hangfelvétel útján történő rögzítése az elhangzott tények, (jog)nyilatkozatok utólagos bizonyíthatósága érdekében.

### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja**, miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

### Vonatkozó tagállami szabályozás:

- Az *elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 141. § (1) bekezdése*, mely alapján a szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.
- Az *Eht. 138. § (10) bekezdése*, miszerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
- Az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 4. § (5) bekezdése*, mely szerint Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
- A *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése*, mely alapján az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli

panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

- A hangfelvételek fogyasztók, valamint üzleti előfizetők részére történő kiadására vonatkozó előírásokat az *Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdése*, valamint a *22/2020. NMHH rendelet 4. § (7) bekezdése* rögzítik.

Üzleti előfizető esetében az egy éven túli adatmegőrzés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja**, miszerint az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

A hangfelvételt, mint személyes adatot az Eszer. 4. § (5) bekezdése alapján ugyan jogi kötelezettség alapján kizárólag egy évig kötelező megőrizni, azonban a szerződő felek együttműködési kötelezettségét és ez által a szerződések megfelelő teljesítését – különösen a jellemzően hosszú időtartamú előfizetői szerződések esetén – a bizonyíthatóság idejének növelése segíti. Mind e mellett az elkülönített időtartamban történő megőrzés a telefonos kommunikáció gyakorlati tapasztalataira figyelemmel életszerűen nem alkalmazható és az érintettek igényeivel (gyors, hatékony ügyintézés) is nyilvánvalóan ellentétes.

#### **KEZELT ADATOK KÖRE:**

az érintett hang adata, a hívás egyedi azonosító száma, valamint a Társaság és az érintett közti telefonos kommunikáció során elhangzott további személyes adatok

#### **AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:**

Az *Adatkezelő* az adatkezelésbe adatfeldolgozót nem von be.

#### **AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi *Adatkezelőt*, úgy *Adatkezelő*, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

#### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

Az *Adatkezelő* a hangfelvételeket 5 évig őrzi meg azzal, hogy az üzleti előfizetők esetében rögzített hangfelvételeket a rögzítéstől számított egy év elteltével nem használja fel előfizetői jogviszonyt érintő panaszkezeléssel összefüggésben.

#### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem zajlik.

#### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az *Eht. 138. § (1) bekezdése* alapján az *Adatkezelő* köteles telefonos ügyfélszolgálatot működtetni.

Továbbá az *Adatkezelő* az *Eht. 140. § (3) bekezdésében* foglalt kötelezettségének eleget téve az előfizetői szolgáltatás meghibásodásának bejelentése céljából az előfizetők számára elérhető hibabejelentő szolgálatot működtet.

Az *Adatkezelő* jogi kötelezettségének eleget téve minden a hibabejelentések fogadására fenntartott telefonszámán folytatott, valamint minden a telefonos ügyfélszolgálatán megvalósuló telefonos kommunikációt hangfelvétel útján rögzít.

Az **Adatkezelő** tájékoztatja, hogy – amennyiben Ön nem kívánja hangadata rögzítését – úgy lehetséges van az **Adatkezelő** személyes ügyfélszolgálatán felvenni a kapcsolatot az **Adatkezelővel** a 8360 Keszthely, Bercsényi Miklós utca 35. szám alatt.

Az **Adatkezelő** az Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdésének megfelelően a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít.

Az **Adatkezelő** az Eszer. 4. § (6) – (7) bekezdéseinek megfelelően üzleti előfizetői részére biztosítja ügyfélszolgálati helyiségében a hangfelvétel visszahallgatását, valamint a hangfelvétel másolatát az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja.

Az **Adatkezelő** jogi kötelezettségének teljesítése során elkészített hangfelvételeket csak az arra jogosult személyeknek bocsátja rendelkezésére, ennek érdekében a hangfelvételek érintettek részére történő átadását megelőzően elvégzi az érintettek azonosítását.

#### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

Az **Adatkezelő** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból az **Adatkezelőnek** már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- jogorvoslattal élhet.

Üzleti előfizető esetében az egy éven túli adatmegőrzéssel kapcsolatban az érintettet megilleti továbbá a tiltakozás joga.

Az **Adatkezelő** törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az **Adatkezelő** adatvédelmi tisztviselőjének címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően az **Adatkezelő** erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.

#### **A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (30) 683-5969 és +36 (30) 549-6838

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!

*Keszthely, 2022. március 03.*

*"HIR-SAT 2000" Kft.*