

**a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.**

**Adatkezelési Tájékoztatója**

## Tartalom

1. Bevezetés.....	2
2. Adatkezelő és adatvédelmi tisztviselő megnevezése, elérhetőségi adatai .....	2
3. Az érintetti jogok gyakorlásának általános szabályai.....	3
4. Az érintetti jogok gyakorlásának speciális szabályai.....	4
5. Jogorvoslat.....	5
6. A szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos adatkezelések .....	6
7. Panaszkezelés, hibabejelentés és a hangfelvételek kezelése.....	7
8. Az előfizetői névjegyzék vezetése .....	8
9. Közvetlen üzletszerzés, piackutatás és ügyfélelégedettség-mérés.....	8
10. DIGI Ügyfélkapu .....	8
11. Weboldalon keresztüli időpontfoglalás meghatározott DIGI Pontokra.....	9
12. Az előfizetői szerződésből eredő követelések kezelése, jogi igények érvényesítése .....	9
13. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség.....	10
14. Címzettek.....	10
15. Adatbiztonság .....	11

## 1. Bevezetés

A DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: „DIGI”) az általános adatvédelmi rendelet (a továbbiakban: „GDPR”) rendelkezéseinek megfelelően az alábbiak szerint nyújt tájékoztatást az egyéni előfizetők, illetve természetes személy felhasználók, továbbá egyéb érintettek (a továbbiakban: „Érintett”) részére az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelésekről, az érintetti jogok gyakorlásáról, továbbá a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

## 2. Adatkezelő és adatvédelmi tisztviselő megnevezése, elérhetőségi adatai

<b>Név</b>	DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.
<b>Székhely</b>	1134 Budapest, Váci út 35.
<b>Postacím</b>	1385 Budapest, Pf.: 832.
<b>E-mail</b>	ugyfelszolgalat@digih.hu
<b>Telefon</b>	1272, +36 (1) 707-0707
<b>Telefax</b>	+36 (1) 707-6700

<b>Adatvédelmi tisztviselő</b>	ARB Privacy Kft.
<b>Postacím</b>	1385 Budapest, Pf.: 832.
<b>E-mail</b>	dpo@digih.hu

### 3. Az érintetti jogok gyakorlásának általános szabályai

#### ***Hogyan gyakorolhatók az érintetti jogok?***

Az érintettek a GDPR által biztosított jogokat bármikor érvényesíthetik, a DIGI elérhetőségeinek valamelyikén keresztül – szóban, írásban vagy elektronikus úton – benyújtott kérelemben, továbbá személyesen a DIGI ügyfélszolgálatán. A DIGI ügyfélszolgálatokkal kapcsolatban további információkat a DIGI internetes honlapján talál.

#### ***Mit jelent a hozzájárulás visszavonása?***

Az érintett bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja a személyes adatok kezeléséhez adott hozzájárulását. A visszavonás nem érinti a hozzájáruláson alapuló – a visszavonást megelőzően folytatott – adatkezelés jogszerűségét, ugyanakkor a DIGI a továbbiakban nem végez műveleteket az érintett személyes adatok felhasználásával és törli / anonimizálja azokat.

#### ***Mire jogosít a hozzáféréshez való jog?***

Az érintett bármikor jogosult kérni annak megerősítését, hogy a DIGI kezeli személyes adatait. Az érintettnek bármikor joga és lehetősége van megismerni, hogy róla a szolgáltató milyen adatokat és milyen körülmények között tart nyilván az ÜgyfélNyilvántartó rendszerben, valamint kérheti személyes adatai másolatát is. A személyes adatok másolata a széles körben használt, számítógéppel olvasható formátumban (PDF/XML), illetve annak kinyomtatott változatában, papír alapon bocsátható az érintett rendelkezésére. A másolat igénylése ingyenes.

#### ***Mit jelent a személyes adatok helyesbítése?***

Az érintett kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését, vagy hiányos személyes adatok kiegészítését. Ameddig az adatok pontosítása, kiegészítése – a kiegészítő információk hiányában – nem végezhető el, az adatkezelő korlátozza az érintett személyes adatok kezelését, az azokon végzett műveleteket – a tárolás kivételével – ideiglenesen felfüggeszti.

#### ***Mikor gyakorolható a törléshez való jog?***

Az érintett kérheti a rá vonatkozó személyes adatok törlését, amennyiben azokra a DIGI-nek a továbbiakban már nincs szüksége, vagy ha az érintettnek aggodalma merül fel az adatai kezelésének jogszerűsége tekintetében. Amennyiben a kezelt személyes adatok törlésének kötelezettsége fennáll, a DIGI megszünteti az adatok kezelését és törli / anonimizálja azokat.

#### ***Mit jelent az adatkezelés korlátozásához való jog?***

Az érintett kérheti a rá vonatkozó személyes adatok kezelésének korlátozását, amennyiben aggodalma merül fel az adatkezelés kezelésének jogszerűsége tekintetében, és az adatok törlése helyett azok zárolását kéri, vagy ha a DIGI -nek a továbbiakban már nincs szüksége az adatokra, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez. A korlátozás ideje alatt a DIGI a személyes adatokon műveleteket – a tárolás kivételével – nem végez. A zárolás feloldására csak kivételes, a GDPR-ban meghatározott esetekben kerülhet sor, amelyről a DIGI az érintettet előzetesen tájékoztatja.

#### ***Milyen esetei vannak a tiltakozáshoz való jognak?***

Az érintett tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen, ha az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekén alapul. Ebben az esetben a DIGI zárolja a személyes adatokat arra az időtartamra, ami lehetővé teszi

annak megállapítását, hogy fennáll-e olyan kényszerítő erejű jogos indok, amely az adatkezelés folytatását teszi szükségessé (ilyen eset például az, amikor az az adatkezelő érdekei, jogai vagy szabadságai elsőbbséget élveznek, vagy amikor az adatok felhasználása jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében szükséges). Ilyen indokok hiányában a DIGI az adatkezelő megszünteti az adatkezelést és az adatokat törli / anonimizálja.

Az érintett emellett bármikor, díjmentesen tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen abban az esetben is, amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ebben az esetben a DIGI minden további vizsgálódás nélkül megszünteti a személyes adatok említett célból történő kezelését.

#### ***Miként gyakorolható az adathordozhatósághoz való jog?***

Az érintett bármikor kérheti a rá vonatkozó személyes adatok rendelkezésre bocsátását, vagy azoknak egy, általa megjelölt másik adatkezelő részére történő közvetlen továbbítását is. Ez esetben a személyes adatokat tagolt, széles körben használt, számítógéppel olvasható formátumban (PDF/XML) bocsátjuk rendelkezésre. E jog gyakorlása nem jár automatikusan a személyes adatoknak a rendszereinkből való törlésével.

#### ***Milyen érintetti jogérvényesítési lehetőség adódik automatizált döntéshozatal esetén?***

Amennyiben az érintett személyes adatainak kezelése automatizált döntéshozatal keretében történik, emberi beavatkozást kérhető a DIGI-től, amelynek során az érintett kifejtheti álláspontját a döntéshozattal kapcsolatban, illetve kifogást emelhet a döntés ellen. A DIGI ebben az esetben megvizsgálja a kérelmet és ennek eredményeként felülvizsgálja az automatizált feldolgozáson alapuló döntést.

#### ***Miként van lehetőség joggyakorlásra az érintett halála után?***

Az érintett halálát követő 5 éven belül a hozzáféréshez, a helyesbítéshez, a törléshez, az adatkezelés korlátozásához, illetve a tiltakozáshoz való jogokat az a személy gyakorolhatja, akit az érintett ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban / teljes bizonyító erejű magánokiratban a DIGI-nél tett nyilatkozattal meghatalmazott. Nyilatkozat hiányában a helyesbítéshez és tiltakozáshoz, valamint – ha az adatkezelés már az érintett életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az érintett halálával megszűnt – a törléshez és az adatkezelés korlátozásához fűződő jogokat az érintett közeli hozzátartozója (házastárs, egyeneságbeli rokon, örökbefogadott / mostoha- / nevelt gyermek, örökbefogadó- / mostoha- / nevelőszülő, testvér) is gyakorolhatja.

A jogokat érvényesítő személy köteles az érintett halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát – adott esetben közeli hozzátartozói minőségét – közokirattal igazolni. Ezt követően e személyt az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

## **4. Az érintetti jogok gyakorlásának speciális szabályai**

A DIGI által nyújtott szolgáltatásokra, az azok keretében végzett adatkezelések jellegére tekintettel az érintetteket speciális jogosultságok is megilletik az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, valamint az ügyfélszolgálaton rögzített hangfelvételek és az előfizetői szerződések rendelkezésre bocsátása vonatkozásában.

#### ***Milyen jogok érvényesülnek az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban?***

Az érintett számára a DIGI ingyenesen biztosítja az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel – az érintett rendelkezése szerint – közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából, akkor, ha e célok valamelyikét az előfizető az előfizetői szerződésben kifejezetten megjelölte;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az érintett szabadon megjelölheti, hogy személyes adatait mely célból vagy célokból (közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, illetve közvélemény- vagy piackutatás) tilos felhasználni és e tényről a DIGI köteles az előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

A DIGI lehetővé teszi az érintett számára, hogy tiltakozzon a személyes adatainak közvélemény-kutatás céljából történő felhasználása ellen emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz (a továbbiakban: automata hívások) vagy nyilvános adattár felhasználása nélküli, véletlenszerű számképzésen alapuló tárcsázás (a továbbiakban: véletlenszerű hívásgenerátor) keretében.

A fenti joggyakorlásra sor kerülhet a szerződéskötés során, illetve az előfizetői szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt is.

Amennyiben az érintett korábban tett tiltó nyilatkozatot, akkor az továbbra is érvényben marad. Ellenkező esetben viszont vélelmezni kell, hogy az érintett nem ellenzi a kapcsolatfelvételt közvélemény-kutatás céljából, mindaddig, amíg erről az érintett kifejezetten nem nyilatkozik.

A DIGI köteles – az érintett jogainak tiszteletben tartása érdekében – a közvélemény-kutatót mint hívó felet letiltani erre vonatkozó tiltó nyilatkozat esetén.

#### ***Milyen speciális szabályok irányadók a hangfelvételek megismerésére?***

Az érintett jogosult a DIGI ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéséről készült hangfelvételhez hozzáférni. A hangfelvétel másolatát a DIGI köteles az érintett kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani, emellett a hangfelvétel visszahallgatását a szolgáltató külön kérésre ügyfélszolgálatán is biztosítja.

Az érintett részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított.

A hangfelvételt széles körben használt olyan formátumban kell rendelkezésre bocsátani, amely biztosítja az adatokhoz való hozzáférést.

#### ***Hogyan kérhető az előfizetői szerződés másolatának rendelkezésre bocsátása?***

Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éven belül az érintett kérheti a DIGI-től az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontban hatályos – változatának rendelkezésre bocsátását.

A DIGI a másolatot a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül tartós adathordozón vagy – internetes előfizetés kivételével – nyomtatott formában bocsáthatja rendelkezésre.

A másolat igénylése évente egyszer ingyenes.

## 5. Jogorvoslat

Amennyiben a DIGI nem megfelelő módon, a vonatkozó jogszabályokkal ellentétesen kezelte az érintettek személyes adatait, esetleg, ha a joggyakorlásra irányuló kérelemnek nem, vagy nem megfelelő módon tett eleget, az érintett jogosult panaszt benyújtani az adatvédelmi felügyeleti hatósághoz az alábbi elérhetőségeken:

<b>Név</b>	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
<b>Székhely</b>	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
<b>Postacím</b>	1363 Budapest, Pf.: 9.
<b>E-mail</b>	ugyfelszolgalat@naih.hu
<b>Telefon</b>	+36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838, +36 (1) 391-1400
<b>Telefax</b>	+36 (1) 391-1410

## 6. A szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos adatkezelések

Az érintettek – igényeik felmérését, értékelését követően – kizárólag a DIGI-vel megkötött előfizetői szerződés alapján vehetik igénybe a DIGI által nyújtott előfizetői szolgáltatásokat. A DIGI csak úgy választhatja meg, illetve úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az elektronikus hírközlési jogszabályokban meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

A vonatkozó adatkezelések tekintetében a DIGI az alábbiak szerint jár el.

### ***A DIGI miként kezel személyes adatokat az igénybejelentésekkel kapcsolatban?***

Az előfizetői szerződés létrehozásának és a szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az igénylő jelezze erre irányuló szándékát a DIGI felé. Az igénybejelentés előterjesztéséhez és elbírálásához kapcsolódó személyes adatok kezelése azért szükséges, hogy a DIGI fel tudja mérni, hogy a megrendelővel létrejöh-e az előfizetői szerződés, vagy sem, illetve milyen feltételekkel van lehetőség szerződéskötésre. Az így rögzített adatokat a DIGI tehát az előfizetői szerződések megkötése érdekében, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján kezeli. Amennyiben az igénybejelentés alapján létrejön az előfizetői szerződés, a DIGI az adatokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) rendelkezései szerint az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig, illetve jogvita esetén a jogvita lezárultáig kezelheti (az Eht. 154. § (3) bekezdése, az Eht. 157. § (2a) és (3) bekezdései, az Eht. 159/A. § (3) bekezdése, valamint az Eht. 143. § (2) bekezdései együttes értelmezése alapján megállapított megőrzési idő). Ha nem kerül sor szerződéskötésre, úgy a DIGI az adatokat a megrendelést / igénybejelentést követő 30 napon belül törli.

### ***Miként történik az előfizetői szerződés és mellékletei adatainak kezelése?***

A DIGI az egyedi előfizetői szerződés tartalmát az Eht. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) előírásai alapján, az ÁSZF-jében foglaltakkal összhangban határozza meg. Az érintett azonosítása az ÁSZF-ben meghatározott módon, a megfelelő okiratok bemutatásával történik. A DIGI az előfizetői szerződés megkötéséhez kapcsolódó adatokat az érintett azonosítása, az érintettel való kapcsolattartás, az előfizetői szolgáltatás telepítése, a szolgáltatás nyújtása, a szerződés teljesítése, a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az esetleges követelések érvényesítése és az esetleges hatósági adatszolgáltatások teljesítése céljából kezeli. A személyes adatok kezelésének jogalapját egyéni előfizetők esetén alapvetően a DIGI és az érintett között létrejövő előfizetői szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont), míg üzleti előfizetők képviselői, meghatalmazottjak, illetőleg korlátozottan cselekvőképes személy törvényes képviselője vonatkozásában a DIGI előfizetői

szervződés teljesítéséhez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) jelenti. Az előfizetői szervződés adattartalmát és az ahhoz mellékelt dokumentumok adatait a DIGI az előfizetői szervződés megszűnését követő egy évig, illetve jogvita esetén a jogvita lezárultáig kezelheti.

#### ***Miként kezeli a DIGI a forgalmi és számlázási adatokat?***

Az előfizetői szervződés alapján a DIGI a megrendelt szolgáltatás nyújtására, az érintett pedig a szolgáltatás ellenértékének megfizetésére köteles. Ahhoz, hogy ez lehetővé váljon, a DIGI-nek nyomon kell követnie és rögzítenie kell a forgalommal, díjfizetéssel, illetőleg számlázással kapcsolatos adatokat. A DIGI tehát a forgalmi és számlázási adatokat az a szervződésből származó díjak meghatározása, számlázása, a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szervződések figyelemmel kísérése céljából kezeli. Az adatok felhasználásának jogalapja a DIGI és az érintett között létrejövő előfizetői szervződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont), az előfizető képviselőjének, illetőleg meghatalmazottjának vonatkozásában pedig a DIGI-nek az előfizetői szervződés teljesítéséhez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont). A forgalmi és számlázási adatokat a DIGI a számlázás, a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szervződések figyelemmel kísérése céljából az előfizetői szervződésből eredő polgári jogi igények elévülési idején belül, de legkésőbb az előfizetői szervződés megszűnését követő egy évig, illetve jogvita esetén a jogvita lezárultáig kezelheti.

#### ***Milyen adatkezelés történik a számlák megőrzésével kapcsolatban?***

A forgalmi és számlázási adatok alapján kiállított számlák számviteli bizonylatoknak minősülnek, amelyeket DIGI köteles legalább 8 évig olvasható formában, visszakereshető módon megőrizni (a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése szerinti megőrzési idő). Az adatok tárolása így kötelező adatkezelésnek (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) minősül.

#### ***Milyen kötelezettség terheli a DIGI-t a tételes számlamelléklet / hívásrészletező kiállításával kapcsolatban?***

A DIGI köteles az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben feltüntetni a fizetendő díjakat díjkategóriák szerinti bontásban (tételes számlamelléklet). E kötelezettség nem áll fenn az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások (pl. feltöltő kártyás mobiltelefonok) esetén. A DIGI továbbá köteles az internet- és (mobil)telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetők rendelkezésére bocsátani a fizetendő díj kiszámításához szükséges számlázási és a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást is (hívásrészletező). A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező kibocsátása – az Eht. 142. §-a alapján – kötelező adatkezelésnek minősül (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont). A vonatkozó adatok megőrzésére azok kiállításától számított 8 éves időtartamig kerül sor (a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése szerinti megőrzési idő).

## **7. Panaszkezelés, hibabejelentés és a hangfelvételek kezelése**

Az érintett írásban (postai vagy elektronikus úton) vagy telefonon keresztül, illetve a DIGI személyes ügyfélszolgálatán felveheti a kapcsolatot a DIGI-vel, ennek keretében általános tájékoztatást, illetve meglévő előfizetéssel kapcsolatos felvilágosítást kérhet, továbbá igénybejelentést, panaszt, díjreklamációt, és hibabejelentést nyújthat be. A DIGI köteles az említett kérelmeket dokumentálni és megtenni a szükséges intézkedéseket. A vonatkozó adatkezelések tekintetében a DIGI az alábbiak szerint jár el.

#### ***A DIGI miként végzi a panaszkezeléssel összefüggő adatkezelést?***

A DIGI köteles az előfizetői panaszt felvenni és azt egyedi azonosítószámmal ellátni, valamint – megfelelő módon és időben – megválaszolni. Erre a DIGI-t a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. §-a kötelezi, így az a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti kötelező adatkezelésnek minősül. A DIGI a panaszról felvett jegyzőkönyvet és az arra adott válasz

másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni (Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés szerinti megőrzési idő).

#### ***Miként történik a hibabejelentésekkel / hibaelhárításokkal kapcsolatos adatkezelés?***

A DIGI köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni. A DIGI a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. Erre a DIGI-t az Eht. 141. § -a kötelezi, így az a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti kötelező adatkezelésnek minősül. A DIGI a hibabejelentési jegyzőkönyveket és a hibabejelentésekre adott választ három évig őrzi meg.

#### ***Miként történik az ügyfélszolgálatra beérkező hívások rögzítése, a hangfelvételek eltárolása?***

A DIGI a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a DIGI és az érintett közötti telefonos kommunikációt rögzíti, és egyedi azonosító számmal látja el. Erre a DIGI-t az Eht. 138. § (10) bekezdése kötelezi, így az a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti kötelező adatkezelésnek minősül. A DIGI az ügyfélszolgálatra beérkező és onnan indított telefonhívásokat – egyéni előfizetők esetén – a rögzítésétől számított 5 évig (az Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdése és az Eht. 138. § (8) és (10) bekezdései szerinti megőrzési idő), üzleti előfizetők esetében pedig 1 évig őrzi meg (az Eszr. 5. § (4) bekezdés szerinti megőrzési idő).

## 8. Az előfizetői névjegyzék vezetése

A DIGI – az Eht. 160. § (2) bekezdése és az Eszr. 31. §-a alapján – tájékoztatási célból évente köteles előfizetői névjegyzéket készíteni és azt elektronikusan bárki számára hozzáférhetővé tenni. A névjegyzékben csak azon előfizetők adatai szerepelhetnek, akik ahhoz előzetesen hozzájárultak (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont). Az előfizetői névjegyzékben feltüntetett személyes adatok kezelésére a hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 évig kerül sor.

## 9. Közvetlen üzletszerzés, piackutatás és ügyfélelégedettség-mérés

Az érintett felhatalmazása alapján a DIGI – az érintett választása szerint telefonon, elektronikus (e-mail) vagy postai úton, illetve a különböző online platformok (Facebook vagy Google) által üzemeltetett hirdetéskezelő felületek útján – megkeresheti őt közvetlen üzletszerzés (gazdasági reklámokat tartalmazó üzenetek továbbítása) céljából. Az érintett továbbá beleegyezését adhatja a piackutatás (előfizetői igények felmérése) vagy ügyfélelégedettség-mérés (a DIGI által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos előfizetői vélemények kikérése) céljából történő megkeresésekhez is. A DIGI a közvetlen üzletszerzés, piackutatás vagy ügyfélelégedettség-mérés céljából felvett adatokat az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont) a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az érintettel való aktív kapcsolat megszűnését követő 3 évig kezeli.

## 10. DIGI Ügyfélkapu

A DIGI az érintettek számára gyors és ügyfélbarát ügyintézési lehetőségként biztosítja az Ügyfélkapun történő regisztrációt és az azon keresztül történő ügyintézés lehetőségét. A DIGI Ügyfélkapun keresztül az érintett hozzáférhet a szerződéses adataihoz, illetve módosíthatja adatait, fizetési módot választhat, e-mail címet igényelhet, DIGI Mobil szolgáltatás megrendelést indíthat, megtekintheti szolgáltatása adatait és azok díjait, ellenőrizheti számlaegyenlegét és a tranzakciótörténetet, valamint számlaegyenlegét rendezheti.



### ***Miként kezeli a DIGI az érintettek személyes adatait a DIGI Ügyfélkapu regisztrációval összefüggésben?***

A DIGI Ügyfélkapun történő regisztráció önkéntes, arra az érintett előzetes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont) alapján van lehetőség. A DIGI az Ügyfélkapu regisztrációs adatokat törlési kötelezettsége teljesítéséig (adatkezelési cél megszűnéséig, hozzájárulás visszavonásáig, illetve a törléshez, tiltakozáshoz való jog gyakorlásáig) kezeli.

### ***Miként kezeli a DIGI a személyes adatokat az Ügyfélkapu ügyintézésrel kapcsolatban?***

A DIGI a DIGI Ügyfélkapu alapvetően a telefonon vagy személyesen történő adatkezelés helyettesítésére jött létre, az így végzett tevékenységek egyszerű, gyors, online alternatíváját jelenti. A vonatkozó személyes adatok kezelése tehát a DIGI és az érintett közötti előfizetői szerződés teljesítésén (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont) alapul. A DIGI az így felhasznált adatokat legfeljebb a szerződés megszűnését követő 1 évig kezeli.

## **11. Weboldalon keresztül időpontfoglalás meghatározott DIGI Pontokra**

A DIGI a weboldalán keresztül a látogatói létszám növelése, valamint az ügyfélelégedettség biztosítása érdekében időpont egyeztetés kezdeményezését teszi lehetővé az érintetteknek. Az online időpontfoglalás kezdeményezése a DIGI által kijelölt, alacsonyabb ügyélforgalmú DIGI Pontokon történő ügyintézésekre lehetséges. Az érintetteknek a DIGI időpontfoglaló felületén keresztül meglévő szerződéses ügyintézés (szerződés módosítása, megszüntetése), új előfizetés megrendelése, valamint hibabejelentés megtétele érdekében egyaránt lehetséges kapcsolatfelvételt, visszahívást kezdeményezni. A DIGI az érintettet az általa megadott telefonszámon keresztül megkeresheti – a választott DIGI Pontra és ügytípusra vonatkozó – időpontegyeztetés érdekében. A vonatkozó személyes adatok kezelése a DIGI és az érintett közötti szerződés teljesítésén alapul (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont). A DIGI az időpontfoglalás kapcsán kezelésébe kerülő személyes adatokat a törlési kötelezettsége teljesítéséig (adatkezelési cél megszűnéséig, illetve a törléshez való jog gyakorlásáig), legfeljebb azonban az egyeztetett időpont lejártáig, illetve az a kapcsolódó ügyintézés megtörténteig kezeli.

## **12. Az előfizetői szerződésből eredő követelések kezelése, jogi igények érvényesítése**

A DIGI az előfizetői szerződésből eredő lejárt követeléseinek egy részét olyan módon érvényesíti, hogy a behajtási folyamat során követeléskezelő céget bíz meg. A DIGI lejárt követeléseinek egy másik részét követeléskezelő cég részére engedményezi.

### ***Milyen rendelkezések érvényesülnek abban az esetben, ha a DIGI a saját követeléseinek kezelésével erre szakosodott céget bíz meg?***

Ebben az esetben az előfizetői szerződésből eredő lejárt követelés érvényesítésével a DIGI követeléskezelő céget bíz meg. A DIGI a vonatkozó személyes adatok kezelését a jogi igényei érvényesítéséhez, követeléseinek kezeléséhez fűződő jogos gazdasági érdekből (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont) végzi, és az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján – az előfizetői szerződés megszűnését követő egy éven belül – jogosult átadni az adatokat a követeléskezelő cég részére. A lejárt követelések érvényesítéséhez fűződő adatokat a DIGI a jogerős fizetési meghagyással szembeni végrehajtáshoz való jog elévüléséig (Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti egy éves elévülési idő), illetve amennyiben a végrehajtási vagy peres eljárás indul, úgy a végrehajtási eljárás / peres eljárás lezárultáig kezelheti.

***Milyen rendelkezések irányadóak arra az esetre, amikor a DIGI a követeléseit követeléskezelő cég részére átruházza / engedményezi?***

A DIGI lejárt követeléseinek egy részét engedményezési szerződés útján értékesíti, amelynek eredményeként átruházza az engedményesre a követeléseit, így utóbbi az átadásra került adatok tekintetében adatkezelővé és a követelés jogosultjává válik. A DIGI az engedményezés során átadja az érintettek személyes adatait az engedményesnek, amely a követelést saját érdekében és saját javára érvényesíti. Az engedményezés keretében történő adatátvitel jogalapja az engedményes részéről a követelés saját részére történő érvényesítéséhez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont). A DIGI a követelések engedményezésével összefüggésben átadott személyes adatokat az engedményezési szerződésből eredő igények elévüléséig, legkésőbb az engedményezést követő 5 évig őrzi meg.

### 13. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

***Milyen kötelezettség terheli a DIGI-t a bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzéssel (hatósági adatszolgáltatásokkal) összefüggésben?***

A DIGI egyes adatkérésre jogosult szervek – bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat – részére, feladataik ellátásának biztosítása céljából történő adatszolgáltatás teljesítése érdekében megőrzi az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, annak nyújtásával összefüggésben meghatározott adatokat. Erre a DIGI az Eht. 159/A. §-a alapján köteles, így az adatok megőrzése kötelező adatkezelésnek (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) minősül. A DIGI az adatszolgáltatás részletfeltételeiről külön megállapodásokat köt az érintett szervekkel.

***Meddig kell az adatokat megőrizni a hatósági adatszolgáltatások teljesítése érdekében?***

A DIGI az Eht. 159/A.§-a szerinti hatósági adatszolgáltatási kötelezettsége teljesítése érdekében a törvényben meghatározott egyes adatokat az előfizetői szerződés megszűnését, illetőleg az adatok keletkezését követő egy évig, egyes adatokat pedig a keletkezésüket követő fél évig köteles megőrizni (Eht. 159/A. § (3) bekezdése szerinti megőrzési idők). A DIGI az egyes hatóságok által az adatszolgáltatás teljesítésére előírt határidőkre tekintettel az előbbi határidők lejártát követő 30 napot követően törli a bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettséggel összefüggésben kezelt adatokat.

### 14. Címzettek

A DIGI az érintettekre vonatkozó személyes adatokat harmadik személyek, más szolgáltatók, szervek vagy szervezetek csak akkor teszi hozzáférhetővé, amennyiben azt törvényes cél szükségessé teszi, és ha ahhoz a DIGI megfelelő joggal rendelkezik.

***Milyen szervek vagy szervezetek részére továbbíthatók törvényi kötelezettség alapján személyes adatok?***

A DIGI az érintett személyes adatait az alábbiakban meghatározott címzettek részére csak akkor teszi hozzáférhetővé, ha ezt számára az elektronikus hírközlési jogszabályokban rögzített adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése egyértelműen szükségessé teszi:

- a) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat;
- b) Magyar Nemzeti Bank;
- c) Gazdasági Versenyhivatal;
- d) a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végző szervezetek;
- e) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek;
- f) a végrehajtó;
- g) Központi Statisztikai Hivatal;
- h) szabálysértési hatóság;
- i) felügyeleti szervezetek.

Tekintettel arra, hogy a fenti szervezetek részére történő, törvényben meghatározott személyes adatok továbbítására a DIGI-t terhelő jogszabályi kötelezettség teljesítése érdekében van szükség, ezért az adattovábbítás jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése.

#### ***Milyen feltételekkel adhatják át az elektronikus hírközlési szolgáltatók egymásnak az adatokat?***

Időlegesen a DIGI hozzáférhetővé tehet egyes személyes adatokat más elektronikus hírközlési szolgáltatók részére is a következő esetekben:

- a) a 4iG Csoport telekommunikációs leányvállalata számára a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti jogos érdekre hivatkozva vagy az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont);
- b) a számhordozás esetében az átadó és az átvevő szolgáltató közötti adatátadás során, a számhordozhatóság biztosítása céljából, az előfizetői szerződés teljesítése érdekében (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont);
- c) az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása, valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából (az érintett hozzájárulása alapján).

#### ***Milyen adatfeldolgozók vesznek részt az adatkezelésben?***

Az alábbi adatfeldolgozók a DIGI-vel kötött szerződés alapján, a DIGI nevében és javára végzik az egyes adatkezelésekkel összefüggő tevékenységüket:

- a) EPDB Nyomtatási Központ Zrt.;
- b) Magyar Posta Zrt.;
- c) OTP Mobil Szolgáltató Kft. (OTP Simple Pay online fizetés során);
- d) a DIGI számára az üzletkötéseket és szereléseket végző alvállalkozók;
- e) telekommunikációs, híradástechnikai és IT feladatokat ellátó vállalkozások (RCS & RDS S.A. ; Invitech ICT Services Kft.; Hungarocom Híradástechnikai Kft.; Ericsson Magyarország Kft., BICS SA/NV; Telia Lietuva);
- f) INEST Újrahasznosító Közhasznú Nonprofit Kft.;
- g) GIRO Elszámolásforgalmi Zrt;
- h) SPI International Magyarország Kft;
- i) UIB FACTOR Zrt.;
- j) Exact Match Kft.

## 15. Adatbiztonság

A DIGI kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására, ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve előfizetői számára ezek használatát ajánlja. A DIGI garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhetőek (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága) legyenek.

***A DIGI milyen intézkedéseket tesz az adatbiztonság garantálása érdekében?***

A DIGI megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, amellyel védi az előfizető személyes adatait többek között a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, nyilvánosságra hozástól, vagy törléstől, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen.

A DIGI ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel.

A DIGI 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 mind az adatkezelés módjának meghatározásakor, mind pedig az adatkezelés során olyan megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, amelyek célja egyrészt az adatvédelmi elvek megvalósítása, másrészt a GDPR-ban foglalt követelmények teljesítéséhez és az érintettek jogainak védelméhez szükséges garanciák beépítése az adatkezelés folyamatába.