



1519, Budapest  
Pf.: 1446

[www.flip.hu](http://www.flip.hu)

1446

## Flip Általános Szerződési Feltételek

4. sz. melléklet Adatkezelési melléklet

# Adatkezelés, adatbiztonság, jogvita esetén eljáró szervek



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## Tartalomjegyzék

1.	A személyes adatok kezelésének jogi háttere .....	4
2.	A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak, az adatkezelés alapelvei, az üzleti titok védelme .....	4
2.1.	A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak .....	4
2.2.	Az adatkezelés alapelvei .....	6
2.3.	Az üzleti titok védelme .....	6
3.	A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és az adatkezelés időtartama .....	7
4.	személyes adatok továbbítása .....	25
5.	Adatbiztonság .....	30
5.1.	Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok .....	30
5.1.	Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok .....	30
5.2.	Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok .....	31
5.2.1.	Gyerekzár .....	31
5.2.2.	Szoftverfrissítés .....	31
5.3.	A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség .....	31
6.	közlések bizalmassága .....	32
7.	Közös adatállomány .....	32
8.	Közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, piackutatás; előfizetői személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje, online ügyfélfiók .....	33
8.1.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra .....	34
8.2.	Az Előfizető személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje; Flip online ügyfélfiók .....	34
9.	Az előfizetői névjegyzékkel (telefonkönyv), címtárral, illetve a tudakozóval kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai .....	37
10.	A forgalmi és számlázási adatok kezelése .....	40
11.	Az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai .....	40
12.	Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, profilalkotás, fizetőképességi vizsgálat, háztartás- és előfizetőképzés .....	41
13.	A szolgáltató kötelezettségei a személyes adatok megsértése (adatvédelmi incidens) esetén	43
13.1	A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére .....	43
13.2.	Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről .....	44
13.3.	Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről .....	45
13.4	Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése .....	46
14.	Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és érvényesítésük .....	47



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

[www.flip.hu](http://www.flip.hu)

1446

15.	A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője .....	51
I.	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság .....	51
II.	Média- és Hírközlési Biztos .....	51
III.	Pest Vármegyei Kormányhivatal .....	52
IV.	KormányHIVATALOK .....	52
V.	Békéltető testületek .....	53
VI.	A BÍRÓSÁGOK HATÁSKÖRE .....	55



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezeles\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 1. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGI HÁTTERE

A Szolgáltató számára kiemelt fontosságú cél az általa kezelt személyes adatok védelme. A Szolgáltató a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok megfelelő védelme érdekében szükségesek.

A Szolgáltató által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban meghatározott rendelkezések az irányadók:

**GDPR:** 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) szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú rendelete (2016. április 27.).

**Eht.:** 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről.

**Eker. tv.:** az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

**Fgytv.:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

**Grt.:** a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.

**Info. tv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény.

**Számviteli tv.:** a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

**Akr.:** 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

**ESzr.:** 22/2020 (XII.21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól.

**Szhr.:** A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet

## 2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS FOGALMAK, AZ ADATKEZELÉS ALAPELVEI, AZ ÜZLETI TITOK VÉDELME

### 2.1. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel.

**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.

**Adatkezelő vagy Szolgáltató:** 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



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

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.

**Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik fél számára történő hozzáférhetővé tétele.

**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.

**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.

**Biometrikus adat:** Egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat.

**Címzett:** Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.

**Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

**Háztartás:** azoknak az együtt lakó személyeknek a körét kell érteni, akik közös lakásban/ingatlanban vagy annak egy részében laknak.

**Hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

**NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

**NMHH:** Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

**Profilalkotás:** személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

**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.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes

**Személyes adatok különleges kategóriái (különleges adat):** A faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

## 2.2. Az adatkezelés alapelvei

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 történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („*célhoz kötöttség*”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („*adattakarékosság*”);
- pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („*pontosság*”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („*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*”).

A Szolgáltató az általa folytatott adatkezelés során a fenti alapelvek figyelembevételével jár el és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja („*elszámoltathatóság*”).

## 2.3. Az üzleti titok védelme

A Szolgáltató és az Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel, illetve annak teljesítése során tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége szempontjából nem minősül illetéktelen harmadik személynek a Deutsche Telekom AG (DTAG), illetve a Deutsche Telekom Csoportba tartozó tagvállalatok, továbbá a Magyar Telekom Csoport tagvállalatai, különös tekintettel a T-Systems Magyarország Zrt-re.



+



+



### 3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, JOGALAPJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- 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;
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- 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.

A személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére csak akkor kerülhet sor, ha a fenti feltételek közül az egyik teljesülése mellett a személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére vonatkozó, a GDPR 9. cikk (2) bekezdésében meghatározott feltételek egyike is teljesül.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre szolgáltatásonként, illetve a szolgáltatások nyújtásához alkalmazott technológiától függően eltérő lehet, az eltéréseket – ahol lehetséges – külön jelezzük az alábbi összefoglaló táblázatban. Amennyiben egyes adatkörök kapcsán nincs külön megjelölve, hogy az adat mely szolgáltatáshoz vagy alkalmazott technológiához tartozik, úgy minden szolgáltatás vagy technológia esetében értelmezhető.

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
1.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása	a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, b) az előfizető számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma, c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, d) az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai; e) kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, email cím)	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 154. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap



+



+





1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	<p>Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- az igényelt hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;</li><li>- az igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik;</li><li>- az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat),</li><li>- az elvégzett létesítési vagy a hozzáférési pont kialakításával összefüggő munkálatokról készített képfelvétel.</li></ul> <p>Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése;</li><li>- a választott díjfizetési mód megjelölése;</li><li>- az Előfizetői szerződés időtartama.</li></ul> <p>Egyebek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- az igény bejelentésének helye, időpontja;</li><li>- az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.</li></ul>		

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes





1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	<p>A személyazonosításra alkalmas valamely igazolvány típusa és száma: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma.</p> <p>Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri).</p> <p>Az előfizető Szolgáltatónál képzett ügyfélfazonosítója (MT ID) és a Szolgáltatónál meglévő előfizetői folyószámlaszáma.</p> <p>Azokban az esetekben, amelyekben a meghatalmazás elfogadhatóságát a szerződés megkötése, módosítása körében a Szolgáltató lehetővé teszi, amennyiben az előfizető helyett meghatalmazott jár el, úgy a meghatalmazott neve, születési helye, születési ideje, anyja születési neve, a személyazonosításra alkalmas valamely igazolvány száma: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány.</p>		
2.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése, a szolgáltatások nyújtása és a szerződés	a) a fenti 1. pontban foglalt adatok; b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra
			Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig,

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
teljesítésének figyelemmel kísérése	<p>c) a hálózati végpont címe és az állomás típusa;</p> <p>d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;</p> <p>e) a hívó és a hívott előfizetői számok;</p> <p>f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetve a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;</p> <p>g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;</p> <p>h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;</p> <p>i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;</p> <p>j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;</p> <p>k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.</p> <p>A szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok.</p>		legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		A szolgáltatás biztosítása – beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a szolgáltatás, illetve hálózat biztonságának megőrzését – érdekében az Előfizetői végberendezés biztonsági adatok; az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatok körében az Előfizetői végberendezés technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek; az Előfizetői forgalmi adatok körében az Előfizetői végberendezés statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek.		
3.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződésből származó díjak számlázása	A fenti 1. és 2. pontban szereplő adatok.	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
4.	Tételes számlamelléklet (hívásrészletező) készítése a számla helyességének ellenőrzéséhez, hívásrészletező igénylése	Az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban, továbbá a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja. A hívásrészletezőben vagy kimutatásban fel	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 142. § (1)-(2a) bekezdéseire, ESzr. 21. §-ra, Akr. 7. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap. Hívásrészletező kiállítása két évre visszamenőleg.





1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	<p>kell tüntetni az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát, kivéve, ha az előfizető ezen információk feltüntetését nem kérte.</p> <p>Szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) a hívott szám;</li><li>b) a hívás kezdő időpontja;</li><li>c) a hívás időtartama;</li><li>d) a hívásegység díja;</li><li>e) a hívás díja.</li></ul> <p>Átalánydíjas szolgáltatás esetében a d)-e) pont helyett az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére való utalás.</p> <p>Külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.</p> <p>Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrészletezőnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;</li><li>b) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;</li><li>c) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;</li></ul>		

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		d) az adatforgalom díja. Átalánydíjas szolgáltatás esetében a c)-d) pont helyett az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére való utalás.		
5.	Számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése	A fenti 1-4. pontban szereplő adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a Számviteli tv. 169. § (2) bekezdésére	A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év+30 nap
6.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel (előfizetői szerződés) kapcsolatos követelések érvényesítése, beleértve a követelések értékesítését (faktoring) is	A fenti 1. és 2. pontban szereplő adatok közül az igény érvényesítéséhez szükséges adatok; külön bírósági felhívás esetén számlák.	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra;  A követelések értékesítése tekintetében a Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja  A Szolgáltató jogos érdeke, hogy az előfizetői szerződésből eredő követelését érvényesítse, illetve az előfizető nem teljesítése esetén a szerződésszegésből eredő kárát mérsékelje.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a követelések esedékessé válását követő 1 év+30 nap
7.	Számhordozás biztosítása	Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat: a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 150. §-ra, illetve az Szhr-re	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap



+



+





1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
8.	Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése	olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította. a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai; b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók; c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa; d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 159/A. §-ra	a)-c) pontok szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontokban meghatározott adatokat azok keletkezését követő 1 év+30nap, a sikertelen hívásokra vonatkozó adatokat azok keletkezését követő fél évig



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	<p>szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;</p> <p>e) helyhez kötött telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételekor alkalmazott hívásirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;</p> <p>f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;</p> <p>g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételekor dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételekor használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;</p>		

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám); A sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, a fenti a)-h) pont szerinti adatok.		
9.	Adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, helymeghatározási adatok megállapítása és továbbítása	A felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (16) bekezdésére	az adatok keletkezését követő 1 év+30nap
10.	Az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása (ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése) céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére, a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok megállapítása és továbbítása	A felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (17) bekezdésére	az adatok keletkezését követő 1 év+30nap
11.	Díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő	Az. 1. pont a)-e) pontjában	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c)	Előfizetői szerződésből



+



+





	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának (Eht. 118.§ (4) bekezdés esetén), valamint közös adatállomány létrehozása céljából	meghatározott adatok, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölése és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalma.	pontja, figyelemmel az Eht. 158. §-ra	eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig; a közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés
12.	Fizetőképesség vizsgálat lefolytatása, nagy összegű tartozás felhalmozásának megakadályozása	A fenti 1., 2., 3. és 11. pontokban meghatározott adatok, 20.000 Ft összértéket meghaladó tartozásra vonatkozó információ, késedelmes napok száma, illetve múltbeli késedelmes teljesítés ténye, tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseménye, folyamatban lévő megrendelések részletei és hozzá kapcsolódó díjfizetések, adatellenőrzés és annak a ténye, hogy az adatok valósak	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja  A Szolgáltató jogos érdeke: a szerződéses fizetési kötelezettség-ek teljesítésére vonatkozó képesség előzetes vizsgálata a szerződésszerű teljesítés biztosítása és a nagy összegű tartozások felhalmozásának megelőzése érdekében.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig; a 20.000 Ft összértéket meghaladó tartozásra vonatkozó információt a tartozás, illetve a szerződés megszűnésétől számított 5 évig
13.	Üzleti ajánlatok kidolgozása, elemzési, valamint piackutatási tevékenység ellátása	A fenti 2. pontban meghatározott adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja  A Szolgáltató jogos érdeke: a piaci környezet, trendek folyamatos figyelemmel kísérése, versenyképes, az előfizetői igényekkel találkozó ajánlatok kidolgozása.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
14.	Nyomatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzék (tudakozó) létrehozása	a) azonosításhoz szükséges adatok (Eht. 160. § (3) bekezdés): név, telefonszám, lakcím (részleges lakcím), közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára történő adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozat (Eht. 160. § (4) bekezdés)	a) Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra  b) Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra	a) szerződés megszűnéséig  b) Hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában, szerződés megszűnéséig



+



+








	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		b) Egyéb adatok: az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax), az előfizető iskolai végzettsége, szakképzése, foglalkozása, előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, e-mail címe, webcíme (email cím, webcím csak a tudakozóban)		
15.	Címtárak létrehozása	A fenti 14. pont szerinti adatok.	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra	Hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában, szerződés megszűnéséig
16.	Előfizetői és felhasználói bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és orvoslása	a) az előfizető/fogyasztó neve, lakcíme, b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, c) az előfizető/fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, d) a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az előfizető/fogyasztó aláírása, f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. § (1), (8) és (10) bekezdéseire és a Fgytv. 17/A. §-ra	a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig (Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés)





	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		panasz egyedi azonosítószáma. szolgáltatásra vonatkozó adatok, az előfizető által a panaszban megadott adatok		
17.	Hibabejelentések	a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját; b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót; c) a hibajelenség leírását; d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra); e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét; f) a hiba okát; g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát); h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. Amennyiben a bejelentést nem az előfizető teszi, illetve a bejelentésben egyéb harmadik személyek is érintettek, úgy a rájuk vonatkozó, fenti a)-b) és h) pont szerinti adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra	1 évig (Eht. 141. § (1) bekezdés)
18.	Telefonon érkező bejelentések valamint az ügyfélszolgálat és az előfizető, panaszt tevő közötti telefonos kommunikáció során hangrögzítés	A hangfelvételek, illetve a 16., 17. pontban meghatározott adatok, egyéb az előfizető, panaszt tevő által a bejelentés során megadott adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. § (10) bekezdésére, Eht. 141.§ (1) bekezdésére és a Fgytv. 17/B. §-ra	a rögzített hangfelvételt 5 évig (Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés)

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
19.	<p>Szolgáltatás nyújtásához, panaszokhoz, hibabejelentésekhez kapcsolódó minőségirányítás, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének ellenőrzése, elemzése, valamint oktatás, ideértve a gépi tanulás alapú virtuális asszisztens tanítása céljából történő anonimizálást és felhasználást</p> <p>(lásd még alább a 12. pontot)</p>	Az 1., 2., 4., 7., 12., 16., 17. valamint a 18. pontokban meghatározott adatok.	<p>Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja</p> <p>A Szolgáltató jogos érdeke: az előfizetői igényekhez alkalmazkodó belső folyamatok kialakítása, folyamatos monitorozása ellenőrzése, elemzése és szükség esetén javítása, valamint az ügyfélszolgálatban résztvevők képzése, oktatása a megfelelő ügyfélszolgálat érdekében.</p>	5 évig (figyelemmel az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésére is), a leiratok tekintetében 3 évig
20.	Csalások, visszaélések megelőzése, kezelése	Az 1., 2., 11., valamint 12. pont szerinti adatok.	<p>Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja</p> <p>A Szolgáltató jogos érdeke: az elkövetett vagy elkövetni szándékozott, megkísérelt csalások és visszaélések megelőzése, észlelése, kivizsgálása és kezelése tekintetében hatékonyan legyen képes fellépni, a szolgáltatások jogszerűtlen igénybe vételére szembeni fellépés, előfizetők érdekeinek a védelme az ellenük irányuló csalásokkal és visszaélésekkel szemben.</p>	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap; 20.000 Ft-ot meghaladó tartozás összegére vonatkozó információ a követelés esedékessé válásától számított 5 évig
21.	     <p>Hálózatjavítás, technikai védelmi intézkedések megtétele a későbbi túlterhelések/ meghibásodások megelőzésére, hálózat és informatikai infrastruktúra javítás, fejlesztés, tesztelés és a szolgáltatások optimalizálása, fejlesztése</p>	Az 1., 2., 16. és 17. pont szerinti adatok.	<p>Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja</p> <p>A Szolgáltató jogos érdeke: a szolgáltatások nyújtását megbízható módon lehetővé tevő hálózat és infrastruktúra üzemeltetése, a hibák javítása, illetve megelőzése, az esetleges túlterhelésekkel, hálózatot érő más káros hatásokkal szembeni védekezés, a hálózat és infrastruktúra folyamatos fejlesztése, optimalizálása.</p>	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
22.	Kapcsolattartói adatok kezelése (ha a kapcsolattartó nem azonos az előfizetővel)	Kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, levelezési címe	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja  A Szolgáltató jogos érdeke: olyan kapcsolattartói adatok rendelkezésre állása, amely a szerződések teljesítéséhez kapcsolódó kommunikációt lehetővé teszi.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
23.	Közvetlen üzletszerzés (saját szolgáltatás)	azonosító adatok; fogyasztói szokásokra, vagyoni helyzetre vonatkozó adatok; elérhetőségek, forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
24.	Közvetlen üzletszerzés (profilozáson alapuló)	a 23. pont szerinti adatok, a TV nézési szokásokra vonatkozó adatok, bármely közösségi oldalon közzétett profilra, aktivitásra vonatkozó adatok, továbbá a Magyar Telekom Nyrt-nél lévő internetszolgáltatásához IP címről, valamint az előfizetésében lévő SIM kártyáról indított internetes böngészési adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
25.	Közvetlen üzletszerzés (3. fél termékei, szolgáltatásai)	név, telefonszám, email cím, fogyasztói szokásokra/vagyoni helyzetre vonatkozó adatok; elérhetőségek, valamennyi forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
26.	Piackutatás és közvélemény-kutatás	név, telefonszám, email cím, fogyasztói szokásokra/vagyoni helyzetre vonatkozó adatok; elérhetőségek, valamennyi forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
27.	Háztartás-, illetve előfizetőképzés, profilalkotás	A fenti 1. és 2. pontban meghatározott adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja	Előfizetői szerződésből eredő igények



+



+



	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	(lásd: jelen Melléklet alábbi 12. pontját)		A Szolgáltató jogos érdeke: a szolgáltatás nyújtásának optimalizálása, az egységes ügyfélnyilvántartás megteremtése és az Előfizetőknek testre szabott ajánlatok kidolgozása.	Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
28.	A hűség (lojalítás) program működtetése	Az 1. és 2. pontban szereplő adatok közül, a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában meghatározott adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja  A Szolgáltató jogos érdeke: a meglévő ügyfélkapcsolatok ápolása és erősítése, az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása.	A fenti 1. és 2. pontban meghatározottak szerint.
29.	Elégedettségmérés	Az 1. és 2. pontban foglalt adatok.  Ügyfélazonosító, technikai azonosító, előfizető neve, előfizető hívószáma, előfizető e-mail címe, igénybe vett szolgáltatás megnevezése, vizsgált esemény időpontja, körülményei, illetve a 21. és 30. pontokban felsorolt adatok közül a hibával és annak elhárításával kapcsolatos információk, az Előfizető végberendezésének biztonsági adatai; az Előfizetői végberendezés technikai, azonosító és statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterei, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterei; az Előfizetői végberendezésre kapcsolódó eszköz technikai, azonosító és statisztikai adatai.  Az elégedettségmérés során az Előfizető által megadott információk	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja  A Szolgáltató jogos érdeke: a nyújtott szolgáltatásai kapcsán figyelemmel tudja kísérni a szolgáltatások megfelelő minőségét, a szolgáltatásokkal való ügyfél-elégedettséget és minőségbiztosítási okokból is meg kell győződnie arról, hogy a nyújtott szolgáltatások megfelelnek a szolgáltatásokkal szemben támasztott elvárásoknak.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig (1 év+30 nap)





	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		(pl. pontszám, vélemény stb.)		
30.	A szolgáltatás optimalizálása céljából történő Szolgáltatói proaktív hibaelhárítás- és szolgáltatásnyújtás	Előfizetői végberendezés biztonsági adatai; Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatok körében az Előfizetői végberendezés technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek; Előfizetői forgalmi adatok körében az Előfizetői végberendezés statisztikai adatai, az Előfizetői végberendezésre kapcsolódó eszköz technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek; Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatai	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
31.	Flip online ügyfélfiók létrehozása, nyilatkozatok nyilvántartása, a szolgáltatások és nyilatkozatok önkiszolgáló kezelése érdekében (lásd: jelen Melléklet alábbi 8. pontját)	A fenti 1-3. pontok szerinti adatok, valamint a közvetlen üzletszerzésre, illetve piackutatás és közvélemény kutatásra vonatkozóan tett nyilatkozatokkal kapcsolatos adatok.	a) Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, meglévő előfizetői szerződéshez kapcsolódóan, a nyilatkozatok kezelése tekintetében (8.3.2.1., 8.3.2.2)	a) Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
32.	Statisztikai elemzés	a fenti 1-31. pontok alatt meghatározott adatok anonimizálása és aggregálása statisztikai elemzés céljára	Az egyes fenti adatkezelési céloknál felsorolt jogalapok, figyelemmel a GDPR (50) preambulumbekkezdésére, az 5. cikk (1) bekezdés b) pontjára és a 6. cikk (4)	Az anonimizálás megtörténteig

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
			bekezdésére (statisztikai cél összeegyeztethetőségének vétele)	
33.	Teljesítménymérés és -öztönzés a Szolgáltató munkatársai tekintetében	Az előfizető által igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos változások (pl. szerződésmódosítás, új rendelés), a változtatási folyamat jellege, csatornája (pl. online, offline), az előfizető neve, hívószáma (MSISDN), MT ID	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja  A Szolgáltató jogos érdeke: a teljesítmény alapú bérezzel érintett munkatársak teljesítményének mérése és ösztönzése	A keletkezéstől számított 3 év

A fenti táblázatban szereplő adatok jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódóan, bírósági és hatósági eljárások keretében, illetve ezen eljárásokban félként történő részvétel esetén is kezelésre kerülhetnek jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja) vagy a Szolgáltató, illetve harmadik fél jogérvényesítéséhez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) alapján.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam az adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

A Szolgáltató részére az Előfizető által megadott, harmadik személyek személyes adatai tekintetében az Előfizető köteles gondoskodni arról és kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy az érintett harmadik személy ezen adatkezeléshez megfelelő, önkéntes hozzájárulását adta. A Szolgáltató ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatai részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító Előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik. A Szolgáltató által, harmadik személyek személyes adatainak kezelésére kerül sor különösen, de nem kizárólagosan kapcsolattartói-, képviselői-, kapcsolódó eszközökre vonatkozó adatok kezelése tekintetében, melynek során a Szolgáltató jogos érdeke alapján kezeli az érintett harmadik személyek vonatkozó személyes adatait.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Az Előfizető a hozzájáruló nyilatkozatát (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont) bármikor visszavonhatja, a hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a Törzsrész 11. pontja, illetve a jelen 7. sz. melléklet alábbi 8. pontja ad részletes iránymutatást. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában szereplő jogos érdeken alapuló adatkezelés esetében, az érintett bármikor tiltakozhat a Szolgáltatónál az adatkezeléssel szemben. Tiltakozás esetén a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Szolgáltató 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.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a Törzsrész 11. pontja ad iránymutatást.



## 4. SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSA

A Szolgáltató az alábbi esetekben továbbíthat személyes adatokat a címzettek alábbi kategóriái részére:

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
1.	segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások	a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatok	létfontosságú érdekek védelme, segítségnyújtás	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 145. § (2) bekezdésére, az Akr. 9.§-ra, illetve az egységes európai segélyhívószámra és a nemzeti segélyhívó számokra irányuló segélyhívások támogatása érdekében a nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatásra vonatkozó 3/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. §-ra
2.	nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatók	az Előfizető hozzájárulásától függően, az Előfizető neve, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt része és kapcsolási száma (az átadott információk ettől eltérő célra nem használhatók fel)	tudakozói szolgáltatás biztosítása, előfizetői névjegyzék, telefonkönyv elérhetővé tétele	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 146. §-ra, valamint 162. § (4) bekezdésére
3.	Kapitol Société Anonyme elnevezésű belga cég online tudakozó szolgáltatása számára (Infobel) összhangban az NMHH 2015. november 16-án kelt határozatával, továbbá más, tudakozói szolgáltatást nyújtó szolgáltatók részére	a tudakozói adatbázis átadása	tudakozói szolgáltatás biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 146. §-ra
4.	Központi referencia adatbázis (KRA), átvevő / átadó szolgáltató (számhordozás)	hordozott szám, természetes személy szolgáltatói felhasználó esetében a neve, címe, telefonszáma, e-mail címe	számhordozás biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 150. §-ra és az Szhr-re
5.	az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyész,	a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon	a címzettek törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
	nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat	külső helymeghatározási adatok		alapján, figyelemmel az Eht. 156. § (16) és (18) bekezdésére
6.	a körözési eljárást lefolytató szerv	a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok	az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása, ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 156. § (17) és (18) bekezdésére
7.	Magyar Nemzeti Bank	az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható	a Magyar Nemzeti Bank bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében történő eljárás	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8) bekezdésére
8.	Gazdasági Versenyhivatal	a) az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama  b) a szolgáltatás igénybevételekor IP	a) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárás érdekében,  b) a közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására - beleértve a	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8a) bekezdésére



	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
		hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	versenytárgyalási összejátszást is -, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárás érdekében	
9.	azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	az adott adatkezelési tevékenység végzése	a felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés a) pontjára, illetve adatfeldolgozó esetén, figyelemmel a GDPR 28. cikkére is
10.	a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	a számlázási és forgalmazási jogviták rendezése	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés b) pontjára
11.	a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	végrehajtási eljárás lefolytatása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés c) pontjára
12.	az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés d) pontja alapján
13.	Fgytv. előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóság	a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, kezelt adatokat (az az elektronikus hírközlési szolgáltató, akinek hálózatából a hívást kezdeményezték)	az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Fgytv. 47. § (9a)
14.	adatkéreésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság,	Eht. 154. § (2) és 157. § (2) bekezdése szerinti adatokat (lásd a 3. pont	törvényben meghatározott feladataik ellátásának biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az



+



+



	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
	előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat	szerinti táblázat 1. és 2. pontját)		Eht. 154. § (2), valamint a 157. § (2) és (10) bekezdéseire
15.	szabálysértési hatóság	a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatok	a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (11) bekezdésére
16.	közös adatállomány létrehozó elektronikus hírközlési szolgáltatók, Eht. 158. § szerinti szervek, illetve hatóságok	az Eht. 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba	közös adatállomány létrehozása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának céljából	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 158. §-ra
17.	az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat	az Eht. 159/A. § (2) bekezdése szerinti adatokat (lásd a 3. pont szerinti táblázat 9. pontját)	törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 159/A. §-ra
18.	az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokból adatszolgáltatást igénylők	az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatok (a szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok	szolgáltatásként tájékoztatás nyújtása az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokból	az előfizető hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 161. §-ra



+



+



	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
		szolgáltatásához hozzájárult)		
19.	előfizetői névjegyzékből (tudakozóból) adatot igénylő harmadik fél	ez az előfizetői névjegyzékben (tudakozóban) az előfizető hozzájárulásával szereplő adatok	közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás	a harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 160. § (4) bekezdés b) pontjára, illetve az Eht. 162. §-ra
20.	adatfeldolgozók	az adatkezelés céljához szükséges adatok	egyes adatkezelési tevékenységek adatfeldolgozó igénybevételével történő elvégzése	a felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel a GDPR 28. cikkére
21.	penzforgalmi szolgáltatók, elektronikus fizetési szolgáltatók, törvényben meghatározottak alapján szerencsejáték szolgáltatás nyújtására jogosult szervezetek	az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges adatok (előfizető azonosításhoz szükséges adatok, hívószám)	csalások, visszaélések megelőzése, felderítése és kezelése	a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján
22.	Központi Statisztikai Hivatal (KSH)	a) annak ténye, hogy az adott természetes személy rendelkezik-e a Szolgáltatónál előfizetéssel, b) a Szolgáltatónál előfizetéssel rendelkező természetes személyek esetén az Előfizető hívószáma (MSISDN)	a KSH törvényben meghatározott feladatai ellátásának körében a természetes személy előfizetőkkel való telefonos kapcsolatfelvétellel megvalósuló statisztikai adatgyűjtés biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (10a) – (10c) bekezdéseire

A személyes adatok harmadik országokba (Európai Unió kivülre) vagy nemzetközi szervezetek részére történő továbbítása esetén a Szolgáltató gondoskodik a külföldi adattovábbítás megfelelő feltételeinek a fennállásáról.



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

## 5. ADATBIZTONSÁG

### 5.1. Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató 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 megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy 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 lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi 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.

A Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó/jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az Előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen, harmadik személyek tudomására jutott, vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. A Szolgáltató a jelszó megváltoztatását az önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb esetekben (telefonos ügyfélszolgálaton, kezelő segítségével és személyes megjelenés esetén) a jelszó megváltoztatása díjköteles.

### 5.1. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

Az internetes szolgáltatások igénybevételéhez alkalmazott jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mailhez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírust tartalmazó levelek fogadását elutasítja és az elutasítás tényét és okát jelzi a feladónak.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt az ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a [www.flip.hu](http://www.flip.hu) oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

## 5.2. Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

### 5.2.1. Gyerekzár

A Gyerekzár (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehetők bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.

### 5.2.2. Szoftverfrissítés

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi javulásának, illetve a szolgáltatással elérhető funkciók bővítésének érdekében bizonyos időközönként az IPTV vevőegységen futó szoftvert a szolgáltatás részeként frissíti. A szoftverfrissítés a vevőegység kikapcsolt állapotában – amennyiben az adott időpontban nincs futó alkalmazás – automatikusan történik. Ha a szolgáltatás használatban van, úgy a rendszer feljánlja az Előfizetőnek, hogy a szoftver frissítése csak egy későbbi időpontban történjen meg. A szoftverfrissítéssel kapcsolatban az Előfizetőt semmilyen kötelezettség nem terheli.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

## 5.3. A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség

A műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet nyújtják.

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes





1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő, vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- változatlansága igazolható (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)

legyen.

## 6. KÖZLÉSEK BIZALMASSÁGA

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht 155. § (1)-(2) bekezdés).

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht 155. § (3) bekezdés).

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bünteljesítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják, vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155 § (5) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési hálózaton, vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

## 7. KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából, illetve a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes





1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató jelen pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölése és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalma.

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben, vagy egészben korlátozta; vagy
- számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, illetve a szerződéskötés megtagadása céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének, vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a Szolgáltató, kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, valamint a szerződéskötés megtagadása céljából;
- az a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság;
- bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

## 8. KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉS, TÁJÉKOZTATÁS, PIACKUTATÁS; ELŐFIZETŐI SZEMÉLYES ADATAI KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE, ONLINE ÜGYFÉLFIÓK

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 8.1. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra

Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt – közvetlen megkeresés módszerével – közvetlen üzletszerzés, profilalkotáson alapuló közvetlen üzletszerzés, piackutatás és közvélemény kutatás céljából megkeresni.

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását- a megfelelő azonosítást követően, telefonon, személyesen, írásban, illetve az online felületek használatával - bármikor költségmentesen és joghátrány nélkül visszavonhatja.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162. § (1) bekezdés).

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162. § (2) bekezdés).

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3) bekezdés).

A felhasználóval, Előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a felhasználó, vagy az Előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel, és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához (Eht. 156 § (14) bekezdés).

Amennyiben az Előfizető ahhoz előzetesen kifejezetten hozzájárult, a Szolgáltató jogosult az álnevesítést feloldani és az Előfizetőt a profilalkotás során kinyert információk alapján ajánlatokkal megkeresni.

Szolgáltató jogosult a fenti adatok alapján fogyasztói csoportokat képezni (pl. nem, kor, lakóhely alapján). Az előfizető valamely fogyasztói csoporthoz való tartozását Szolgáltató felhasználhatja személyre szabott ajánlatok nyújtása céljára.

A Háztartás-, illetve Előfizető képzés során nyert adatok alapján, amennyiben Előfizető ahhoz hozzájárult, Szolgáltató jogosult Előfizetőt ajánlatokkal megkeresni.

## 8.2. Az Előfizető személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje; Flip online ügyfélfiók

### 8.2.1. Definíciók

Flip online ügyfélfiók

A Flip online ügyfélfiók: olyan tartós adathordozó, mely lehetővé teszi az Előfizetői szerződéshez kapcsolódó dokumentumok Előfizető általi elérését, illetve az Előfizető általi egyes nyilatkozatok megtételét és tárolását.

Szolgáltató minden Egyéni előfizető által kötött Egyedi előfizetői szerződéshez az Előfizető személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatának megtétele céljából Flip online ügyfélfiókot

34/35

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

hoz létre, melyet megfelelő azonosítást követően az Egyéni előfizető az első belépést követően tetszés szerint személyre szabhat.

Szolgáltató a Flip online ügyfélfiók online ügyintézői felületén keresztül biztosít üzletszerzési vagy piackutatási célú nyilatkozattételi lehetőséget mind a Flip online ügyfélfiók felhasználói, mind pedig Egyéni előfizetői számára. A Flip online ügyfélfiók felhasználók, illetve az Egyéni előfizetők a személyes adataik kezelésére vonatkozó nyilatkozatukat saját maguk a Flip online ügyfélfiókban, vagy egyéb ügyintézésre nyitva álló csatornákon (személyes ügyfélszolgálat, telefonos ügyfélszolgálat) bármikor tetszés szerint módosíthatják. A Flip online ügyfélfiók mindig az Előfizető által utoljára tett nyilatkozatoknak megfelelő állapotot mutatja.

#### Nyilatkozattétel hatálya

A Flip online ügyfélfiók felhasználó a Flip online ügyfélfiók vonatkozásában önálló nyilatkozattételre jogosult. A Flip online ügyfélfiók vonatkozásában megtett nyilatkozat a később a Flip online ügyfélfiókhoz rendelt Egyéni előfizetői szerződésekben megtett személyes adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozattól függetlenül kiterjed a Flip online ügyfélfiók regisztrált felhasználójára. Szolgáltató rögzíti, hogy az általa nyújtott szolgáltatások vonatkozásában kötött Egyéni előfizetői szerződések tekintetében az egyazon Flip azonosító alatt nyilvántartott Egyéni előfizetői szerződéseket egy egységként kezeli, azaz adott Flip azonosító tekintetében tett nyilatkozat hatálya kiterjed az adott Flip azonosító alatt nyilvántartott valamennyi Egyéni előfizetői szerződésre.

#### Nyilatkozattételre jogosult Egyéni előfizető

Szolgáltató rögzíti, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokra kötött Egyéni előfizetői szerződések tekintetében az alábbi azonosítást követően biztosítja az Egyéni előfizetők részére az Flip azonosító vonatkozásában a nyilatkozattételt.

b) Flip helyhez kötött (vezetékes) szolgáltatásai esetén:

- online ügyintézési felületen:
  - o Flip online ügyfélfiók azonosító és hozzá kapcsolódó, Egyéni előfizető által meghatározott jelszó, Flip azonosító
- személyes ügyfélszolgálaton:
  - o Flip azonosító és személyazonosságot igazoló hatósági igazolvány
- telefonos ügyfélszolgálaton:
  - o Flip azonosító és személyes adatok (Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje)

8.2.2. Az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével összefüggő egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Előfizető a jogszabályban meghatározott személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatait az Egyéni előfizetői szerződés megkötésekor és az Egyéni előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy megfelelő azonosítást követően telefonon, illetve online ügyintézés esetén a Flip online ügyfélfiók felületén keresztül.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

Az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével összefüggő egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának módja a szerződéskötés alkalmával a szerződéskötés módjától függ.

- A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kötött Egyedi előfizetői szerződések esetében a személyes ügyintézésre vonatkozó szabályok alkalmazandók.
- Amennyiben az Előfizető online, a Szolgáltató honlapján keresztül köt Egyedi előfizetői szerződést, akkor a Szolgáltató által működtetett szerződéskötési felület a szerződéskötés folyamatában automatikusan biztosítja a nyilatkozattételi lehetőséget az alábbiak szerint:

o amennyiben az Előfizető az online önkiszolgálati felületen keresztül belépett állapotban (azonosítója és jelszava magadása után) új Egyedi előfizetői szerződést köt, az új Egyedi előfizetői szerződés a meglévő Flip ügyfélazonosítója alatt nyilvántartott korábban megkötött Egyedi előfizetői szerződéseivel együtt kezelendő, így a meglévő Egyedi előfizetői szerződéshez kapcsolódóan tett nyilatkozata kiterjed az adott Flip ügyfélazonosító alatt kezelt valamennyi Egyedi előfizetői szerződésre;

o amennyiben az Előfizető az online önkiszolgáló felületen keresztül nem belépett állapotban új Egyedi előfizetői szerződést köt és a folyamatban olyan szerződéses adatokat ad meg, ami alapján egyértelműen azonosítható egy meglévő Flip azonosítóhoz tartozó Előfizetővel, úgy Előfizető a nyilatkozatait a már létező online ügyfélfiókjába történő belépéssel tekintheti meg, illetve módosíthatja.

Az Előfizető által a szerződéskötés során megadott személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozat a szerződéskötés esetében rendelkezésre álló ügyintézési csatornák bármelyikén bármikor módosítható, illetve visszavonható. Az Előfizető az egyes Egyedi előfizetői szerződésekhez tartozó eltérő Flip azonosítóhoz és a Flip online ügyfélfiókhoz tartozó nyilatkozatokat külön-külön, egymástól függetlenül is jogosult módosítani, illetve visszavonni. Az azonos Flip azonosítóhoz tartozó Egyedi előfizetői szerződések esetében a módosított, illetve visszavont nyilatkozat minden Egyedi előfizetői szerződésre alkalmazandó.

A szerződéskötések során megadott, a módosított, illetve nyilatkozatok a Flip online ügyfélfiókban történő rögzítés időpontjától számított legfeljebb 24 órán belül hatályosak és alkalmazandók az egyedi előfizetői szerződések tekintetében.

8.2.3. A Flip online ügyfélfiók létrehozása, működése, mint online ügyintézési felület, illetve megszüntetése

8.2.3.1. A Flip online ügyfélfiók létrehozása

Flip online ügyfélfiók létrehozása automatikusan történik az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor.

A Flip online ügyfélfiók létrehozásával az Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa megadott e-mail címet és jelszót a Szolgáltató a regisztráció létrehozása és biztonságos működtetése, továbbá azonosítás céljából a regisztráció érvényességi ideje alatt kezeli.

Ezen adatok megadása nélkül a regisztráció nem lehetséges.

8.3.2.2. A Flip online ügyfélfiók létrehozása Egyéni előfizetőként

Minden Egyéni előfizető számára az Egyedi előfizetői szerződés megkötése által az adott Egyedi előfizetői szerződéshez kapcsolódóan a rendelkezésre bocsátott e-mailcím alapján kerül létrehozásra egy alapbeállításokkal rendelkező Flip online ügyfélfiók. Ebben az esetben a megkötött



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

Egyedi előfizetői szerződés és a Flip online ügyfélfiók közötti kapcsolódás automatikusan létrejön, ezért a Flip online ügyfélfiók tartalmazza az Egyedi előfizetői szerződésre vonatkozó adatokat és az Előfizető által tett üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével összefüggő nyilatkozatokat.

### 8.2.3. Az Egyedi előfizetői szerződések kezelése a Flip online ügyfélfiókban

Egy Flip online ügyfélfiók tartalmazhat egy vagy több vezetékes (helyhez kötött) telefon-, internet- vagy műsorterjesztési szolgáltatásra vagy ezek kombinációjára kötött Egyedi előfizetői szerződést (azonos Flip azonosító alatti összes szerződésre érvényes).

#### 8.2.3.1. Vezetékes (helyhez kötött) szolgáltatások igénybevételére kötött Egyedi előfizetői szerződések kezelésére vonatkozó speciális rendelkezések

Vezetékes (helyhez kötött) telefon-, internet- vagy műsorterjesztési szolgáltatásokra kötött Egyedi előfizetői szerződések Flip online ügyfélfiókhoz kapcsolása automatikusan megtörténik. Flip azonosítóFlip azonosító

### 8.2.4. A Flip online ügyfélfiók megszűnése

A Flip online ügyfélfiók megszűnhet abban az esetben

ha a Flip online ügyfélfiókhoz kapcsolt minden Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, az online ügyfélfiók a szerződés megszűnésétől számított 1 év 30 napot követően szűnik meg. Az Előfizető a korábbi azonosítójával ezen időtartam alatt az online ügyfélfiókba beléphet.

## 9. AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKKEL (TELEFONKÖNYV), CÍMTÁRRAL, ILLETVE A TUDAKOZÓVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SPECIÁLIS SZABÁLYAI

A Szolgáltató Előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi (Eht. 160. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő Előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv), vagy elektronikus formában Előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató, vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az Előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek (Eht. 160. § (2) bekezdés).

Az Előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges (Eht. 160. § (3) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az Előfizetői névjegyzékekben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak az adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az Előfizetői névjegyzékekben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult (Eht. 161. § (1) bekezdés).

Technikai megoldásokkal kell biztosítani az Előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás, vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését (Eht. 161. § (2) bekezdés).

Tilos az elektronikus Előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges (Eht. 161. § (3) bekezdés).

Az Előfizető e- mail címének, valamint web-címének a Tudakozóban történő nyilvánosságra hozatalát a Szolgáltató díj fizetéséhez kötheti. A Telefonkönyvben ez utóbbi adatok megjelentetése nem lehetséges.

Szolgáltató köteles évente egy alkalommal valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - bárki számára hozzáférhetővé tenni. (ESzr. 31. § (1) bekezdés)

A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig. (ESzr. 31. § (3) bekezdés)

Szolgáltató a vezetékes szolgáltatás igénybe vevő előfizetője számára - egyéni előfizető esetében díjmentesen - biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen. (ESzr. 31. § (4) bekezdés)

Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató. (ESzr. 31. § (5) bekezdés)

A Szolgáltató az Előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően köteles kezelni.

Az egyéni Előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

- Kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését, kiadását is jelenti (nyílt adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataik közül nevük, házsám nélküli címük, foglalkozásuk és telefonszámuk a tudakozóban kiadásra kerüljenek, és a telefonkönyvben megjelenjenek (részleges cím tartalmazó adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást (tudakozói adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett adatkezelés).

Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az Előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult, a használó adatainak megjelenéséhez a használó aláírása is szükséges.

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés mellékletét képező adatvédelmi nyilatkozatban foglalt Előfizetői rendelkezéseket hibásan, vagy nem megfelelően teljesíti, az Előfizető vagyonában okozott kárért – az elmaradt haszon kivételével - felel. Ha az Előfizető tiltó nyilatkozata ellenére Előfizetői adatai megjelennek a telefonkönyvben és/vagy a tudakozó adatállományában, a Szolgáltató erre irányuló kérés esetén ingyenes számcsere-t biztosít az Előfizető részére, továbbá az Előfizető igénye szerint a számcsereből eredő értesítési költségeinek fedezetéül átalány kártérítésként az adott Előfizetőre irányadó előfizetési díj egyhavi összegét jóváírja.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezeles\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes





1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

Az Előfizetők által választott adatkezelési módnak megfelelően a Szolgáltató az adatkezelési hozzájáruláson megadott személyes adatok vonatkozásában a közvetkező Előfizetői listák közzétételére, illetve tudakozószolgálatok működtetésére jogosult:

- nyomtatott telefonkönyv (vármegyei, budapesti, regionális),
- nyomtatott szakmai névjegyzék,
- elektronikus telefonkönyvek (CD, internet, SMS, WAP stb.),
- egyéb nyomtatott és elektronikus névsorok, valamint Előfizetői –címtárak (pl. e-mail és webcímjegyzék),
- országos egységes belföldi tudakozó,
- országos kereskedelmi, szakmai vagy értéknövelt tudakozók (pl.: 11818, 11824.),
- nemzetközi tudakozó,
- elektronikus tudakozók (CD, internet, SMS, WAP stb.).

Amennyiben az egyéni Előfizető az 1-es adatkezelési típust (nyílt adatkezelés) választja, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a telefonkönyvben tüntesse fel, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. Az 1-es adatkezelési típus (nyílt adatkezelés) választása esetén a Szolgáltató a telefonkönyvben nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató a telefonkönyvben az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

Amennyiben az egyéni Előfizető a szerződés megkötésekor (szóban, írásban, ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén is) az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató az ügyfél ellenkező tartalmú nyilatkozataig (telefonos/írásbeli) ezt úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá, így az ügyfél adatait a rejtett adatkezelési mód szerint kezeli, illetve ez esetben az emelt díjas szolgáltatások az ügyfél számára nem biztosíthatók.

Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

A telefonkönyvben és a tudakozóban az egyéni Előfizető hozzájárulásával ugyanazon a címen más magánszemély használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek díjazás ellenében, függetlenül az Előfizető által választott adatkezeléstől. Tudakozói szerepeltetéshez az egyéni Előfizető hozzájárulásával megadhatók nem magánszemély használók adatai is. A használó adatait a Szolgáltató a használó adatkezelési rendelkezésének megfelelően kezeli.

Az üzleti/intézményi Előfizető hozzájárulásával az Előfizető neve mellett más használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek a tudakozószolgálat nyilvántartásában díjazás ellenében. Üzleti/intézményi Előfizetők neve mellett a telefonkönyvben további adatok, így például más használók adatainak a megjelentetése, illetve adatok több helyen történő megjelentetése hirdetésnek minősül, amelyet külön díjazás ellenében a Szolgáltatónál, vagy nyomtatott névsorok esetében a szerződött partnerénél lehet kezdeményezni.

Az üzleti/intézményi Előfizető kérheti, hogy címe és Előfizetői száma mellett cégszerű elnevezése helyett közismert megnevezése (vagy a használó adatai) szerepeljenek a telefonkönyvben és a tudakozóban. Ebben az esetben cégszerű elnevezésének megjelenítésére az adott Előfizetői szám mellett az Előfizető nem jogosult. A kért adat megjelenítéséért a Szolgáltató díjat nem számít fel.

Üzleti/intézményi Előfizető esetében, ha az Előfizető alközpontot használ, annyi megjelenésre tarthat igényt a telefonkönyvben, ahány beszédcsatornával rendelkezik. Business Voice Classic-csatlakozással rendelkező alközpont esetében Business Voice Classic2 csatlakozásonként kettő, Business Voice Classic30 csatlakozásonként harminc megjelenésre jogosult az üzleti/intézményi Előfizető. Ez esetben a Szolgáltató az



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezeles\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Előfizető hozzájárulásával a használok adatait kezeli az adatkezelési nyilatkozatnak megfelelően. Ez a korlátozás egyéni ügyfelekre nem vonatkozik.

Előfizető a hozzájárulását (tudakozó, Telefonkönyvi megjelenés) a valamennyi belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1414-as hálózaton belül ingyenesen hívható számán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól.

## 10. A FORGALMI ÉS SZÁMLÁZÁSI ADATOK KEZELÉSE

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás, valamint a vezetékes telefon szolgáltatás előfizetője kérésére a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és - ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi - a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást biztosít.

A Szolgáltató által az Eht. 142. § (1) bekezdése alapján biztosított számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot. (Akr. 7. §. (1) bekezdés)

Az Eht. 142. § (2) bekezdésben foglaltak szerinti hívásrészletező az alábbi kivétellel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot: ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. (Akr. 7. §. (2)-(4) bekezdései)

A Szolgáltató az előzőek szerinti kimutatásban az Előfizető kérésére sem adhatja meg az NMHH által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;
- többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
- a segélykérő szolgálatokat értesítik. (Akr. 8. §. (1) bekezdés)

## 11. AZ AZONOSÍTÓKIJELZÉS ÉS A HÍVÁSÁTIRÁNYÍTÁS SPECIÁLIS SZABÁLYAI

A Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető írásbeli kérelme alapján

- a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



- e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta. (Akr. 9. § (1) bekezdés)

Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények hívószámra irányuló hívásokra sem. (Akr. 9. § (2) bekezdés)

Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása). (Akr. 9. § (4) bekezdés)

Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhesen, hogy a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely:

- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt. (Akr. 10. § (1) bekezdés)

Szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelet alá tartozó berendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást. (Akr. 10. § (2) bekezdés)

## 12. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL EGYEDI ÜGYEKBEN, PROFILALKOTÁS, FIZETŐKÉPESSÉGI VIZSGÁLAT, HÁZTARTÁS- ÉS ELŐFIZETŐKÉPZÉS, HANGFELVÉTELEK LEIRATOZÁSA ÉS ELEMZÉSE

Az Előfizető jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

Az Előfizető jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az adatkezelő jogos érdekén alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az előfizető érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ez nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- az Előfizető és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az Előfizető jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul.

Ha az automatizált döntéshozatal a szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges vagy az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul a Szolgáltató köteles megfelelő intézkedéseket tenni az Előfizető jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az Előfizetőnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.



+



+





1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

Az automatizált döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak különleges kategóriáin, kivéve, ha az Előfizető kifejezett hozzájárulását adta vagy az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges, vagy amikor a bíróságok igazságszolgáltatási feladatkörükben járnak el és az Előfizető jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor. (GDPR. 22. cikk)

A Szolgáltató által a fenti 3. pontban szereplő táblázatban megjelölt egyes adatkezelési célokkal összefüggésben történő adatkezelés együttjárhat profilalkotással. Profilalkotás során a Szolgáltató elsősorban a személyes adatok álnevesített verzióját használja, azaz a személyes adatok oly módon kerülnek felhasználásra, amelynek következtében további információk nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik.

A Szolgáltató a profilalkotás eredményét a következő – a 3. pont szerinti táblázatban megjelölt - célokra használhatja:

- hálózatjavítás, technikai védelmi intézkedések megtétele a későbbi túlterhelések/meghibásodások megelőzésére, hálózat és infrastruktúra fejlesztés és a szolgáltatások optimalizálása,
- csalások, visszaélések megelőzése, kezelése, üzleti ajánlatok kidolgozása, elemzési, valamint piackutatási tevékenység ellátása,
- az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel kapcsolatos követelések érvényesítésének, fizetőképességi vizsgálatoknak a hatékonyabbá tétele,
- háztartás- és előfizetőképzés.

A Szolgáltató továbbá kezeli az adatokat annak érdekében, hogy aggregált adatokból - anonim módon – következtetéseket vonjon le a szolgáltatások felhasználásával kapcsolatban. Anonimizálást követően, az adatok nem minősülnek többé személyes adatnak.

#### *Háztartás- és előfizetőképzés*

Szolgáltató jogosult az adatokat a GDPR. 6. cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján háztartásképzés, illetve Előfizető képzés (ugyanazon előfizető különböző szolgáltatásainak összekapcsolása) céljára felhasználni, az Előfizetővel közös lakásban/ingatlanban vagy annak egy részében lakó másik Előfizető adataival vagy ugyanazon Előfizető másik előfizetői szerződés alapján kezelt adataival összekapcsolni a szolgáltatás nyújtásának optimalizálása, az egységes ügyfényilvántartás megteremtése és az Előfizetőknek testre szabott ajánlatok kidolgozása érdekében.

#### *Hangfelvételek leiratozása és elemzése*

A szolgáltatásnyújtáshoz, panaszkezeléshez és hibabejelentésekhez kapcsolódóan, minőségirányítás, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének ellenőrzése, elemzése, valamint oktatás céljából a telefonos ügyfélszolgálati hívásokról készült hangfelvételekből a Szolgáltató automatikusan elektronikus leiratokat készít. A leiratok a szolgáltatásokhoz kapcsolódó probléma- és panasztípusokkal, ügyfélszolgálati folyamatok kérdésekkel kapcsolatos kulcsszavak alapján szűrésre és csoportosításra kerülnek, majd az adott problémára, fejlesztendő témára vonatkozó részeket a Szolgáltató elemzi, abból tanulságokat von le, illetve feladatokat fogalmaz meg a szolgáltatások, panaszkezelési, ügyfélszolgálati folyamatok fejlesztése, illetve az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak oktatása érdekében. Az eredményeket szükség esetén a Szolgáltató felhasználja egyedi bejelentések, hibajavítások, panaszok megoldásában. A Szolgáltató a leiratokat anonimizálja, majd az anonimizált adatokat gépi tanulás alapú virtuális asszisztens tanítására használja. Az Előfizetők személyes tulajdonságainak megfigyelése és elemzése, illetve profilalkotás nem célja az adatkezeléseknek.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes

## 13. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI A SZEMÉLYES ADATOK MEGSÉRTÉSE (ADATVÉDELMI INCIDENS) ESETÉN

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén:

- a személyes adatok megsértését a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (NMHH);
- a Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza;
- ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt, vagy más magánszemély személyes adatait, vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt, vagy az érintett magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti.

### 13.1 A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését az észlelést követően, elektronikus úton (Adatkapun keresztül) kell az NMHH-nak bejelenteni.

Amennyiben nem áll a szolgáltató rendelkezésére valamennyi szükséges adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelését követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles első bejelentését megtenni az NMHH-nak (első bejelentés). Az első bejelentésnek az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- a Szolgáltató neve;
- a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége;
- tájékoztatás arról, hogy az első vagy a második bejelentésről van-e szó.
- az esemény bekövetkezett időpontja, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontja;
- a személyes adatok megsértésének módja és körülményei;
- az érintett személyes adatok jellege és tartalma;
- a Szolgáltató által az érintett személyes adatok védelmére alkalmazott vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedések;
- másik szolgáltató igénybevételel való összefüggés.

Amennyiben nem áll a Szolgáltató rendelkezésére valamennyi adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, haladéktalanul, de legkésőbb az első bejelentést követő 72 órán belül köteles második bejelentését (második bejelentés) megtenni. A második bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbi információkat és szükség esetén aktualizálni kell a már benyújtott információkat. A személyes adatok megsértéséről szóló második bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az esemény összefoglalása, megjelölve az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- az érintett előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek száma;
- a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetése az előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által alkalmazott műszaki és szervezeti intézkedések.

Amennyiben az Előfizetők, felhasználók és más magánszemélyek értesítése megtörténik, az erről szóló, az NMHH-hoz intézett tájékoztatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:



+



+



- az értesítés időpontja és tartalma, beleértve azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- az értesítés során alkalmazott kommunikációs eszköz megnevezése;
- az értesített előfizetők, felhasználók és más magánszemélyek száma.

Amennyiben a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai vannak és az érintett adatok rendelkezésre állnak, a fentiek szerinti bejelentéseknek a határon átnyúló vonatkozásokkal kapcsolatban az alábbiakat kell tartalmazniuk:

- tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintetteje között vannak-e más tagállamokban található előfizetők, felhasználók vagy más magánszemélyek;
- a más illetékes nemzeti hatóságok értesítéséről szóló tájékoztatás.

Amennyiben a szolgáltató az általa folytatott vizsgálat ellenére sem tudja valamennyi, a fentiekben foglalt információt az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn belül benyújtani, köteles a rendelkezésére álló lehető legtöbb információt bejelenteni ezen határidőn belül az NMHH-nak, és a bejelentéshez köteles részletes indoklást csatolni arról, hogy a be nem jelentett információk bejelentését miért tudja csak az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn túl teljesíteni. Ebben az esetben a szolgáltató köteles haladéktalanul bejelenteni a be nem jelentett információkat az NMHH-nak és - szükség esetén - köteles a már benyújtott információkat aktualizálni. A szolgáltató ezen felül a bejelentett személyes adatok megsértésének utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig vagy a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszűntetéséig havonta köteles az NMHH-t elektronikus úton tájékoztatni.

### 13.2. Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről

Az értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelése után indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül, olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni különösen az elektronikus levélben, vagy telefonon, vagy rövid szöveges üzenetben, valamint a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatást. Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új, vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére, vagy reklámozására.

Ha a Szolgáltató nem tudja azonosítani a 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, vagy más magánszemélyeket, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a Szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül országos napilap útján közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a Szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók és más magánszemélyek azonosítására és értesítésére.

Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben, vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen előfizetői szerződéses jogviszonyban az Előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni.

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az Előfizető, felhasználó, vagy más magánszemély személyes adatainak vagy magánéletének védelmét. A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

- az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, a GDPR. 9. cikk (1) szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat,



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;

- b) a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett Előfizetőre, felhasználóra, vagy más magánszemélyre nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmazáshoz, vagy a jó hírnév sérelméhez vezethet; valamint
- c) a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, vagy információs rendszer, vagy adat megsértése, valamint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a Szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek kezelik.

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a Szolgáltató – az NMHH előzetes engedélyével – olyan időpontra halaszthatja az Előfizető, felhasználó vagy magánszemély értesítését, amelyet a NMHH már alkalmasnak tart az értesítés megtételére.

Nem kell az érintett Előfizetőt, vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató az NMHH-nak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára. Az adatok akkor tekinthetőek értelmezhetetlennek, ha

- a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy
- b) kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett „hash” függvényel kiszámolt lenyomattal helyettesítették, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot úgy generálták, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.

Az értesítés tartalmazza:

- a) a Szolgáltató nevét;
- b) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;
- c) a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;
- d) a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;
- e) a jogsértéssel érintett személyes jellegét és tartalmát;
- f) a személyes adatok megsértésének lehetséges következményeit és kedvezőtlen hatásait az Előfizetőkre vagy felhasználókra;
- g) a személyes adatok megsértésének körülményeit;
- h) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- i) a személyes adatok megsértésének kezelésére a Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;
- j) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által javasolt intézkedéseket;
- k) amennyiben az Előfizető, vagy felhasználó értesítésekor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtéről szóló tájékoztatást (Akr. 5. § (18)).



+



+



### 13.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján az NMHH ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e. A nyilvántartás tartalmazza a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) az esemény bekövetkeztének időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;
- b) az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- c) az érintett Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek számát;
- d) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- e) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az Előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- f) a Szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket;
- g) a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizetők, vagy más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat.

### 13.4 Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése

Olyan esetekben, amikor az adatvédelmi incidens nem minősül az Eht. 156. § (2) bekezdése szerinti személyes adatok megsértésének, azaz a személyes adatok megsértésének Eht. és Akr. szerinti szabályai nem alkalmazandók (figyelemmel a GDPR 95. cikkében foglaltakra), a Szolgáltató az adatvédelmi incidens kapcsán az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- a) a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst bejelenti a NAIH-nak;
- b) az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezet;
- c) ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizető vagy más érintett jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

A Szolgáltató az adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti NAIH-nak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

A NAIH-nak történő bejelentésben legalább:

- a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők.

A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.



+



+





Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetők vagy más érintettek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

Az Előfizető részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább:

- az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- ismertetni kell a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Nem kell az Előfizetőket vagy más érintetteket a fentiek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

Ha a Szolgáltató még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a NAIH, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja, hogy a fenti feltételek valamelyike alapján nem kell az érintetteket tájékoztatni.

## 14. AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSÜK

Az Előfizető vagy más érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

- a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférés joga,
- személyes adatainak helyesbítésének joga,
- személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlésére vagy kezelésének korlátozására vonatkozó jog,
- a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén, az adathordozhatósághoz való jog, valamint
- jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, a tiltakozás joga.

**Hozzáférés joga:**

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy az Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Az Szolgáltató az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető vagy más érintett által kért további másolatokért az Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett másként kéri.

**Helyesbítéshez való jog:**

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



+



+



Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

#### Törléshez való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az Előfizető vagy más érintett visszavonja a GDPR. 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;
- az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR. 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az Szolgáltató re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtésére a GDPR. 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek).

#### Adatkezelés korlátozásához való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az Előfizető vagy más érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető vagy más érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Előfizető vagy más érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető vagy más érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

#### Adathordozhatósághoz való jog:

Az Előfizető vagy más érintett továbbá jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:



+



+





- (i) az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- (ii) az adatkezelés automatizált módon történik.

### Tiltakozáshoz való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető vagy más 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 Előfizető vagy más 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 az Előfizető vagy más érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

### Az Előfizetői vagy más érintett általi joggyakorlás általános szabályai:

Az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet. Ha az Előfizető vagy más érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett azt másként kéri.

Az Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető vagy más érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Szolgáltatót terheli.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Előfizető vagy más érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Ha azok a célok, amelyekből a Szolgáltató a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az Előfizetőnek vagy más érintettnek a Szolgáltató általi azonosítását, a Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek. Ha a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az Előfizetőt vagy más érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a fenti érintetti jogok gyakorlására nincs lehetőség, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett abból a célból, hogy a fenti érintetti jogait (GDPR 15-20. cikk) gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

### Jogok gyakorlása az Előfizető halála esetén:

Az Előfizető halálát követő öt éven belül a GDPR 15-18. és 21. cikkében meghatározott, az elhatalt életében megillető jogokat az Előfizető által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, a Szolgáltatónál tett nyilatkozattal - ha az Előfizető több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal - meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Ha az Előfizető nem tett a fentieknek megfelelő jognyilatkozatot, a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult a GDPR 16. és 21. cikkében, valamint - ha az adatkezelés már az Előfizető életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az Előfizető halálával megszűnt - a GDPR 17. és 18. cikkében meghatározott, az elhatalt életében megillető jogokat érvényesíteni az Előfizető halálát követő öt éven belül. Az Előfizető jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

Az érintett jogait a fentiek alapján érvényesítő személyt e jogok érvényesítése - így különösen az adatkezelővel szembeni, valamint a NAIH, illetve bíróság előtti eljárás - során az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

Az érintett jogait érvényesítő személy az Előfizető halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát - és közeli hozzátartozói minőségét - közokirattal igazolja.

A Szolgáltató kérelemre tájékoztatja az érintett Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozóját a fentiek alapján megtett intézkedésekről, kivéve, ha azt az érintett ezt, a fenti, a Szolgáltatónál tett nyilatkozatában megtiltotta.

Az Előfizető halála esetén az Előfizetői szerződést érintő rendelkezéseket a Lakossági ÁSZF Törzsrésze tartalmazza.

### Jogérvényesítési lehetőségek:

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez: dr. Esztervári Adrienn (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu).

Az Előfizető vagy más érintett a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető vagy más érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

A Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat (dr. Péterfalvi Attila a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnöke, postai cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., Telefon: +36 (1) 391-1400; Fax: +36 (1) 391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu).



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

## 15. A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJE

**dr. Esztervári Adrienn**

1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

E-mail: [dpo@telekom.hu](mailto:dpo@telekom.hu)

### I.NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetőség e:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1015 Budapest Ostrom u. 23-25.	1376 Budapest Pf.997.	06 1 457 7100	06 1 468 0680	H.Cs.: 08:00-16:30 P.: 8.00-14.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	06 1 468 0673	06 1 468 0500	H.:Cs.:08:00-16:00 P.: 8.00-13.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H.: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P.: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H.: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P.: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H.: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P.: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H.: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P.: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H.: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P.: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

### II.MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Honlap
Média- és Hírközlési Biztos	1088 Budapest, Reviczky u. 5.	1433 Budapest Pf. 198.	(06 1) 429 8644	(06 1) 429 8761	<a href="http://www.mediaes-hirkozlesibiztos.hu">http://www.mediaes-hirkozlesibiztos.hu</a>

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes

### III. PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	E-mail
Pest Vármegyei Kormányhivatal	1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7.	1364 Budapest, Pf.: 270	(06 1) 485-6900	(06 1) 485-6903	pest@pest.gov.hu

### IV. KORMÁNYHIVATALOK

<p><b>Baranya vármegye:</b> Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2. tel: (06 72) 795 398 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu">fogyasztovedelem@baranya.gov.hu</a></p>	<p><b>Bács-Kiskun vármegye:</b> Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István körút 19/A., tel: (06 76) 795 710, fax: (06 76) 795 721 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu">fogyasztovedelem@bacs.gov.hu</a></p>
<p><b>Békés vármegye:</b> Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. tel: (06 66) 546 150 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@bekes.gov.hu">fogyved@bekes.gov.hu</a></p>	<p><b>Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye:</b> Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1., tel: (06 46) 512 971 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu">fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</a></p>
<p><b>Budapest</b> Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 1052 Budapest, Sas utca 19. tel: (06 1) 450 2598 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu">fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu</a></p>	<p><b>Csongrád-Csanád vármegye</b> Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 6728 Szeged, Rákóczi tér 1. tel: (06 62) 680 530 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu">fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu</a></p>
<p><b>Fejér vármegye</b> Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8., tel: (06 22) 501 751 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@fejer.gov.hu">fogyved@fejer.gov.hu</a> levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936</p>	<p><b>Győr-Moson-Sopron vármegye</b> Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. tel: (06 96) 795 951 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@gyor.gov.hu">fogyasztovedelem@gyor.gov.hu</a></p>
<p><b>Hajdú-Bihar vármegye</b> Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. tel: (06 52) 533 924 e-mail: <a href="mailto:fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu">fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu</a></p>	<p><b>Heves vármegye</b> Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9., tel: (06 36) 515 469 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@heves.gov.hu">fogyved@heves.gov.hu</a> levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81</p>
<p><b>Jász-Nagykun-Szolnok vármegye</b></p>	<p><b>Komárom-Esztergom vármegye</b></p>



+



+





1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

<b>Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 5000 Szolnok, Indóház út 8., tel: (06 56) 795 165 e-mail cím: <a href="mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu">jasz.fogyved@jasz.gov.hu</a>	<b>Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. tel: (06 34) 309 303 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu">fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu</a>
<b>Nógrád vármegye</b> <b>Nógrád Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3100 Salgótarján, Mérleg u. 2., tel: (06 32) 511 116 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@nograd.gov.hu">fogyved@nograd.gov.hu</a> levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf: 308.	<b>Pest vármegye</b> <b>Pest Vármegyei Kormányhivatal</b> Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Hatósági osztály székhely: 1088 Budapest, József krt. 6., tel: (06 1) 459 4843 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@pest.gov.hu">fogyved@pest.gov.hu</a>
<b>Somogy vármegye</b> <b>Somogy Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2., tel: (06 82) 510 868 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@kaposvar.gov.hu">fogyasztovedelem@kaposvar.gov.hu</a>	<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye</b> <b>Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., tel: (06 42) 500 694 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu">fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu</a> levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.
<b>Tolna vármegye</b> <b>Tolna Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3., tel: (06 74) 795 385 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@tolna.gov.hu">fogyasztovedelem@tolna.gov.hu</a>	<b>Vas vármegye</b> <b>Vas Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7., tel: (06 94) 505 220/ (06 94) 505-219 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu">fogyasztovedelem@vas.gov.hu</a> levelezési cím: 9701 Szombathely Pf. 29.
<b>Veszprém vármegye</b> <b>Veszprém Vármegyei Kormányhivatal</b> Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8200 Veszprém, Vármegyeház tér 1. tel: (06 88) 550 510, e-mail cím: <a href="mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu">veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu</a>	<b>Zala vármegye</b> <b>Zala Vármegyei Kormányhivatal</b> Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24, tel: (06 92) 510 530 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu">fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu</a>

## V.BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

<b>Baranya Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszám: 06-72-507-154	<b>Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely/cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszám: 06-76-501-525, 06-76-501-532 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a>
---	---

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



1519, Budapest  
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

E-mail: <a href="mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu">kerelem@baranyabekeltetes.hu</a> , <a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a>	
<b>Békés Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszám: 06-66-324-976, E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bmkik.hu">bekeltetes@bmkik.hu</a>	<b>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám: 06-46-501-091, 06-46-501-871 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>
<b>Budapesti Békéltető Testület</b> Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszám: 06-1-488-2131 E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>	<b>Csongrád Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: 06-62-554-250/118 E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a>
<b>Fejér Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszám: 06-22-510-310 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a>	<b>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06-96-520-217 E-mail: <a href="mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu">bekeltetotestulet@gymskik.hu</a>
<b>Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. (ügyintézés helye: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.) Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745 E-mail: <a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a>	<b>Heves Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. Telefonszám: 06-36-416-660 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@hkik.hu">bekeltetes@hkik.hu</a>
<b>Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 5000 Szolnok, Versegly park 8. Telefonszám: 06-20-373-2570 <a href="mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu">bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu</a>	<b>Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszám: 06-34-513-010 E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@kemkik.hu">bekeltetes@kemkik.hu</a>
<b>Nógrád Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A. Telefonszám: 06-32-520-860 E-mail: <a href="mailto:nkik@nkik.hu">nkik@nkik.hu</a>	<b>Pest Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefonszám: 06-1-792-7881 Levelezési cím: 1367 Pf:81 E-mail: <a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a>
<b>Somogy Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u.6. Telefonszám: 06-82-501-000, 06-82-501-026 Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6. E-mail: <a href="mailto:skik@skik.hu">skik@skik.hu</a>	<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszám: 06-42-420-180 E-mail: <a href="mailto:bekelteto@szabkam.hu">bekelteto@szabkam.hu</a>
<b>Tolna Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszám: 06-74-411-661 E-mail: <a href="mailto:kamara@tmkik.hu">kamara@tmkik.hu</a>	<b>Vas Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23. Telefonszám: 06-94-312-356, 06-94-506-645 E-mail: <a href="mailto:vmkik@vmkik.hu">vmkik@vmkik.hu</a> , <a href="mailto:bea@vmkik.hu">bea@vmkik.hu</a>
<b>Veszprém Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti Tér 1. Telefonszám: 06-88-814-111, 06-88-814-121 Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf.220. E-mail: <a href="mailto:info@bekeltetesveszprem.hu">info@bekeltetesveszprem.hu</a>	<b>Zala Vármegyei Békéltető Testület</b> Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefonszám: 06-92-550-513. E-mail: <a href="mailto:zmbekelteto@zmkik.hu">zmbekelteto@zmkik.hu</a>

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezes\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes



✉ 1519, Budapest  
Pf.: 1446

🌐 [www.flip.hu](http://www.flip.hu)

☎ 1446

## VI.A BÍRÓSÁGOK HATÁSKÖRE

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételrészletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadók (Eht 138. § (2) c).



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2023\_08\_01

Hatálya: 2023\_10\_01

File neve: flip\_aszf\_4\_melleklet\_adatkezeles\_adatbiztonsag\_20231001\_rendes