

**Egyedi adatkezelési tájékoztató
a telefonos ügyfélszolgálattal történő telefonbeszélgetések rögzítése
során megvalósuló adatkezelésről**

A Vodafone¹ Általános Szerződési Feltételei 3. számú melléklete szerint jelen egyedi adatkezelési tájékoztatót alkotta, hogy adatkezelőként az érintettek rendelkezésére bocsásson minden, az adatkezelés átláthatóságát segítő információt. A Vodafone adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége dpo-hu@vodafone.hu.

AZ ADATKEZELÉS HÁTTERÉNEK BEMUTATÁSA

A Vodafone az Eht.² 188. § 17. szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatónak minősül. A Vodafone emiatt az Eht. 138. § (1) előírása okán **köteles** az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására telefonhálózaton történő eléréssel ügyfélszolgálatot működtetni.

A Vodafone az Eht. 138. § (10) előírása okán – az Általános Szerződési Feltételei 9.1.5. pontja szerint – a telefonos ügyfélszolgálatával folytatott **minden telefonos kommunikációt rögzít**

A Vodafone felhívja mindenki figyelmét, hogy mind az Eht., mind az Eht. által külön jogszabályként hivatkozott, az Fgytv.³ 17/B. § (3) alapján nem csak az ügyfélszólátra érkező, hanem az ügyfélszólátról kezdeményezett telefonhívás is rögzítésre kerül: azaz **minden bejövő és kimenő telefonhívás rögzítésre kerül.**

Az Eht. 138. § (8) előírása alapján a Vodafone az ügyfélszóláttal történő hangfelvételek rögzítésére és a hangfelvételek kezelésére **egységes szabályokat vezetett be.**

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA: a hangrögzítés célja, hogy a beszélgetést követően is rendelkezésre álljon a Vodafone-nal történt beszélgetés hangfelvétele a beszélgetésben elhangzottak rekonstruálhatósága, a telefonálók jogai védelme érdekében

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA: a GDPR 6. cikk (1) c) szerint a Vodafone-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükség, amely jogi kötelezettséget az Eht. 138. § (10) és 141. § (1), az Fgytv. 17/B. § (3), Eszr.⁴ 4. § (5) határozzák meg

AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA: az ügyfélszóláttal folytatott valamennyi beszélgetésről készült hangfelvételt a Vodafone a rögzítéstől számított öt évig őrzi meg

A KEZELT ADATOK KÖRE: bár a kezelt adatok az érintettől származnak, ám az átláthatóság céljából a Vodafone tájékoztatót nyújt a hangfelvételekkel kapcsolatosan kezelt adatokról, hiszen nem csak a beszélgetésben elhangzó adatokat, valamint a beszélgető felek hangját kezeli, hanem a beszélgetéseket egyedi kóddal is ellátja, valamint rögzíti, hogy a beszélgetés mettől meddig tartott.

A Vodafone tájékoztatja az érintetteket, hogy az adatkezelés során automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal nem végez, az adatokat harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítja, az általa esetlegesen igénybe vett adatfeldolgozóról pedig honlapján nyújt naprakész tájékoztatást.⁵

ÉRINTETTI JOGOK: A GDPR 15-21. cikkei szerint az érintett az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a Vodafone adatkezelése során:

¹ Vodafone Magyarország Zrt.

² az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

³ fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

⁴ az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet

⁵ <https://www.vodafone.hu/adatkezeles#tab-356138-1>

- gyakorolhatja hozzáféréshez való jogát,
- másolatot kérhet a hangfelvételtől (lásd az erre vonatkozó részt alább)
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését,
- valamint kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

Adathordozhatósághoz, valamint a tiltakozáshoz való jogával az adatkezelés jogalapja miatt nem élhet, azt a GDPR ugyanis a 6. cikk (1) c) szerinti jogalap esetén nem biztosítja.

Amennyiben kérdése van, a Vodafone adatvédelmi tisztviselőjével a Vodafone címére küldött postai levéllel vagy elektronikus úton a dpo-hu@vodafone.hu e-mail címre küldött e-maillal vehető fel a kapcsolat.

Amennyiben részletesen is megismerné az érintetti jogokat, azokat Általános Szerződési Feltételeink 3. számú mellékletében mutatjuk be.

JOGORVOSLAT: Az érintetteknek joguk van a Vodafone székhelye szerint felügyeleti hatósághoz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (www.naih.hu), vagy lakóhelyük vagy tartózkodási helyük szerint illetékes törvényszékhez (www.birosag.hu) fordulni.

Fontos tudnivalók Gy.I.K. formájában az adatkezeléssel kapcsolatban:

Mi történik akkor, amennyiben valaki nem kívánja, hogy a Vodafone-nal folytatott beszélgetéséről hangfelvétel készüljön?

A Vodafone számára jogszabály írja elő kötelezően, hogy a telefonos ügyfélszolgálatával folytatott valamennyi beszélgetés rögzítésre kerüljön. Így amennyiben valaki ezt nem kívánja, telefonos ügyfélszolgálaton keresztül nem fog tudni ügyet intézni, az ügyintézéshez olyan alternatív csatornát kell keresni, amelyen nem történik hangrögzítés: elsősorban a Vodafone üzleteiben történő személyes ügyintézés vagy az elektronikus csatornáinkon történő kapcsolatfelvételt javasoljuk.

Mit jelent, hogy minden telefonhívás rögzítésre kerül?

A jogszabály szerint nem csak a Vodafone-hoz érkező, hanem a Vodafone telefonos ügyfélszolgálatára által indított hívások is rögzítésre kerülnek.

Így rögzítésre kerülnek az alábbi hívások is:

- amennyiben Ön bármilyen okból **visszahívást** kért ügyfélszolgálatunktól, a visszahívás rögzítésre kerül,
- amennyiben Ön időpontot egyeztetett **technikusi kiszállásra** (például szolgáltatás bekötésére, hibaelhárításra), munkatársaink az egyeztetett időpontot megelőzően felhívják Önt, ez a hívás is rögzítésre kerül,
- amennyiben a **jogszabály előírása** okán a Vodafone köteles felvenni a kapcsolatot egy előfizetővel [például az Eht. 134. § (14) esetén lejárt határozott időtartalmú előfizetői szerződések esetén], úgy a kötelező kapcsolatfelvétel során megvalósuló hívás is rögzítésre kerül,
- amennyiben Ön hozzájárult ahhoz, hogy a Vodafone ügyfélszolgálati csatornáin felvegye Önnel a kapcsolatot **ajánlatok közvetítése** céljából, az ilyen célú kapcsolatfelvétel során megvalósuló hívás is rögzítésre kerül,
- amennyiben Ön **szerződéskötési szándékot vagy ezzel kapcsolatos érdeklődést** fejezett ki a Vodafone felé és elfogadta, hogy a Vodafone ezzel kapcsolatosan telefonos ügyfélszolgálatán keresztül vegye fel a kapcsolatot Önnel, úgy a szerződéskötéssel kapcsolatosan megvalósuló hívás is rögzítésre kerül.

Honnan tudható, hogy a Vodafone keresi Önt rögzített vonalról?

Amikor Ön kezdeményezi a hívást, akkor természetesen tudja, hogy a Vodafone-t hívja: a Vodafone ügyfélszolgálati telefonszámairól honlapján nyújt tájékoztatást.

Abban az esetben azonban, amennyiben a Vodafone hívja Önt, úgy a bejövő hívó telefonszámának kijelzésére alkalmas készülék esetén az alábbi telefonszámot fogja látni:

- technikai kiszállás esetén munkatársunk a **+36707001270** telefonszámról fogja hívni
- minden más esetben a Vodafone honlapján folyamatosan frissülő és naprakész telefonszám-listán⁶ szereplő telefonszámról érkezik a hívás: ezek elsősorban a **+36704404451 – +36704404489**, a **+36704646650 – +36704646664**, valamint a **+36704648805 – +36704647734** számtartományok lehetnek ügyfélszolgálatunk aktuális terheltségétől függően

Hogyan kérhető másolat a hangfelvételtől?

A Vodafone a másolatok kikérésének és teljesítésének rendjét az ÁSZF 9.5.1. pontjában határozta meg az alábbiak szerint:

Az ötéves megőrzési időn belül az érintett kérésére a Vodafone az erre irányuló kérésről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen:

- biztosítja a hangfelvétel Vodafone ügyfélszolgálati helyiségben történő meghallgatását,
- hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít.

Az érintett ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Amennyiben érintett a hangfelvételtől másolatot kér, úgy a hangfelvételtől készült másolatot Szolgáltató kizárólag elektronikus úton, az ÁSZF-ben rögzítettek szerint bocsájtja rendelkezésre.

Vodafone az érintett által a hangfelvételtől kért másolatot – a tudomány és technológia állását, valamint mások jogait és szabadságait figyelembe véve – biztonságos és titkosított csatornán biztosítja. Annak érdekében, hogy a hangfelvételtől készült másolat ne jusson jogosulatlan személy birtokába, Vodafone:

- a hangfelvételtől készült másolatot jelszóval védi,
- a letöltéssel kapcsolatos részletekről Vodafone hivatalos ügyfélszolgálati e-mail címéről az érintett által Vodafone-nak kapcsolattartási céllal megadott e-mail címére küldött e-mailben, magyar nyelven tájékoztatja az érintettet és
- a jelszót SMS-ben küldi meg az érintett kapcsolattartási céllal megadott telefonszámra.

A Vodafone felhívja az érintett figyelmét, hogy az érintett olyan telefonszámot köteles megadni, amely képes SMS fogadására. Amennyiben érintett SMS fogadására nem alkalmas telefonszámot ad meg a Vodafone számára, úgy az ebből fakadó következményekért Vodafone minden felelősségét kizárja. A hangfelvételtől készült másolat a leggyakoribb kiterjesztésű hangfájlokat kezelő programokkal lejátszható.

A hangfelvételtől készült másolat kiadását a Vodafone az érintett azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.

A hangfelvételtől készült másolaton az érintett által végzett adatkezelési műveletekért a Vodafone felelősséggel nem tartozik, de a Vodafone felhívja az érintett figyelmét, hogy a hangfelvételtől készült másolattal összefüggésben az érintett is adatkezelővé válhat: amennyiben a hangfelvételtől készült másolat alapján az érintettől eltérő személy (elsősorban a Vodafone rögzített telefonos kommunikációban résztvevő munkatársa) is azonosíthatóvá válik, úgy az érintett adatkezelőként köteles a rá vonatkozó polgári jogi és adatvédelmi jogi szabályok betartására.

A Vodafone egy hangfelvételtől csak egy másolatot biztosít díjmentesen: minden további másolatot csak akkor biztosít érintett számára a Vodafone, amennyiben az érintett megfizeti az ÁSZF 2. számú Díjszabás mellékletében meghatározott díjat.

2024. október 4.

Vodafone Magyarország Zrt.

⁶ Az aktuális listáért látogasson el a [Segíthetünk? - Online Ügyfélszolgálat | Vodafone](#) oldalunkra!