

## **Egyedi adatkezelési tájékoztató a telefonos ügyfélszolgálatról történő visszahívás igénylésével kapcsolatos adatkezelésről**

A Vodafone<sup>1</sup> 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](mailto:dpo-hu@vodafone.hu).

### **AZ ADATKEZELÉS HÁTTERÉNEK BEMUTATÁSA: A VISSZAHÍVÁS**

A Vodafone telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező hívások a hét egyes napjain és a napok napszakjai során nem egységes számban oszlanak el: vannak alacsony, közepes és magas terheltségű időszakok.<sup>2</sup> Ezért az ügyfelek számára is még tervezhetőbbé teendő az ügyfélszolgálati ügyintézés, a telefonáló mostantól kérheti akár azt is, hogy a Vodafone ügyfélszolgálatára visszahívja.

A Vodafone felhívja mindenki figyelmét, hogy a vonatkozó jogszabályok előírása alapján az ügyfélszolgálaton folytatott **minden telefonos kommunikációt rögzítendő**, így ha az érintett kérésére megvalósul a visszahívás, úgy a Vodafone által kezdeményezett hívás is rögzítésre kerül. A hívás rögzítésével kapcsolatos részletes adatkezelési tudnivalók a telefonos ügyfélszolgálaton történő telefonbeszélgetések rögzítése során megvalósuló adatkezelésről szóló egyedi adatkezelési tájékoztatóban<sup>3</sup> olvasható.

A visszahívás igénylésével összefüggésben értelemszerűen személyes adatokat kezel a Vodafone, ezért **A GDPR 13. CIKKE SZERINT ÍGY AZ ALÁBBIAKRÓL TÁJÉKOZTATJUK:**

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:** a visszahívási funkció üzemeltetése, a visszahívást kérők nyilvántartása és visszahívása

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:** a GDPR 6. cikk (1) a) szerint az érintett hozzájárulása, amit azzal ad meg, hogy visszahívását kéri.

Felhívjuk figyelmét, hogy bármikor visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását: ennek eredményeként a visszahívási kérése törlődik, a visszahívás sem valósul meg.

**AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA:** a visszahívási kérésre vonatkozó adatokat a Vodafone főszabály szerint a sikeres visszahívásig őrzi meg. Abban az esetben, ha a visszahívást kérő átütemezi a visszahívás időpontját, úgy az adatok kezelése értelemszerűen az átütemezett időpontig történik.

Abban az esetben, ha a visszahívás sikertelen, úgy a visszahívás kérésére vonatkozó adatokat a Vodafone a sikertelen visszahívástól számított 30. napig őrzi.<sup>4</sup>

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

- gyakorolhatja hozzáféréshez való jogát,
- gyakorolhatja adathordozhatósághoz való jogát,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését,
- valamint kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

Tiltakozáshoz való jogával az adatkezelés jogalapja miatt nem élhet, azt a GDPR ugyanis a 6. cikk (1) a) szerinti jogalap esetén nem biztosítja. A Vodafone az adatkezelés során automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatalt nem végez, az adatokat harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítja.

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

<sup>1</sup> Vodafone Magyarország Zrt.

<sup>2</sup> Erről lásd bővebben a <https://www.vodafone.hu/kapcsolat/elerhetosegeink> alatt a Telefonos ügyfélszolgálatra vonatkozó részt.

<sup>3</sup> [https://multimedia.vodafone.hu/pdf/lakossagi/egyeb/adatkezeles/Hangrogzites\\_AKT.pdf](https://multimedia.vodafone.hu/pdf/lakossagi/egyeb/adatkezeles/Hangrogzites_AKT.pdf)

<sup>4</sup> Felhívjuk figyelmét, hogy mivel a harmincadik nap elteltével az adatok törlésre kerülnek, ezért ha a várt visszahívás nem érkezett meg, mielőbb jelezze azt a Vodafone számára!

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](http://www.naih.hu)), vagy lakóhelyük vagy tartózkodási helyük szerint illetékes törvényszékhez ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)) fordulni.

**2024. november 11.**

Vodafone Magyarország Zrt.