

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

A One¹ Általános Szerződési Feltételei 3. számú melléklete szerint jelen egyedi adatkezelési tájékoztatót alkotta, hogy adatkezelőként az érintettek rendelkezésére bocsásson minden, az adatkezelés átláthatóságát segítő információ. A One adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége dpo@one.hu

AZ ADATKEZELÉS HÁTTERÉNEK BEMUTATÁSA

A One az Eht.² 188. § 17. szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatónak minősül. A One 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 One az Eht. 138. § (10) előírása okán – az Általános Szerződési Feltételei 9.1.5. pontja szerint – a telefonos ügyfélszolgálatával folytatott **minden telefonos kommunikációt rögzít**

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

Az Eht. 138. § (8) előírása alapján a One az ügyfélszolgálatról 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 One-nal történt beszélgetés hangfelvétele a beszélgetésben elhangzottak rekonstruálhatósága, a telefonálók jogai védelme érdekében

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA: a GDPR 6. cikk (1) c) szerint a One-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 ügyfélszolgálatról folytatott valamennyi beszélgetésről készült hangfelvételt a One a rögzítéstől számított öt évig őrzi meg

A KEZELT ADATOK KÖRE: bár a kezelt adatok az érintettől származnak, ám az átláthatóság céljából a One tájékoztatást 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 One 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 adatfeldolgozókról pedig honlapján nyújt naprakész tájékoztatást.

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

- gyakorolhatja hozzáféréshez való jogát,
- másolatot kérhet a hangfelvételről (lásd az erre vonatkozó részt alább)
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését,

¹ One 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

- 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 One adatvédelmi tisztviselőjével a One címére küldött postai levéllel vagy elektronikus úton a dpo@one.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 One 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 kapcsolatosan:

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

A One 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 One üzleteiben történő személyes ügyintézés vagy az elektronikus csatornáinkon történő kapcsolatfelvételt javasoljuk.

Mit jelent, hogy minden telefonhívás rögzítésre kerül?

A jogszabály szerint nem csak a One-hoz érkező, hanem a One telefonos ügyfélszolgálatától 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 Ön valamilyen bejelentést tett a One számára, a bejelentés tárgyának ügyintézéséhez azonban további információkra van szükség, ezért a One illetékes munkatársa felhívja Önt, ez a hívás is rögzítésre kerül,
- amennyiben a **jogszabály előírása** okán a One 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 One 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 One felé és elfogadta, hogy a One ezzel kapcsolatosan telefonos ügyfélszolgálatán keresztül vegye fel a kapcsolatot Önnel, úgy a szerződéskötéssel kapcsolatosan megvalósuló hívás is rögzítésre kerül.

Honnan tudható, hogy a One keresi Önt rögzített vonalról?

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

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

- technikus kiszállás esetén munkatársunk a **+36707001270** telefonszámról fogja hívni
- minden más esetben a One honlapján folyamatosan frissülő és naprakész telefonszám-listán 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 One 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 One az erre irányuló kérésről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen:

- biztosítja a hangfelvétel One 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 bocsátja rendelkezésre.

One 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, One:

- a hangfelvételtől készült másolatot jelszóval védi,
- a letöltéssel kapcsolatos részletekről One hivatalos ügyfélszolgálati e-mail címéről az érintett által One-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 One 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 One számára, úgy az ebből fakadó következményekért One minden felelősségét kizárja. A hangfelvételtől készült másolat a leggyakoribb kiterjesztésű hangfájlokat kezelő programokkal lejátszható.

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

A hangfelvételtől készült másolaton az érintett által végzett adatkezelési műveletekért a One felelősséggel nem tartozik, de a One 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 One rögzített telefonos kommunikációban résztvevő munkatársa) is azonosíthatóvá válik, úgy az érintett adatkezelőként köteles a rá vonatkozó polgári jogi és adatvédelmi jogi szabályok betartására.

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

2025. január 1.

One Magyarország Zrt.