

Adatkezelési tájékoztató

A jelen tájékoztatóban tesszük közzé az Invitech ICT Services Kft. által folytatott adatkezelési tevékenységekre vonatkozó, az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete (a továbbiakban: **GDPR**) 13-14. cikkei szerinti tájékoztatót.

1.) AZ ADATKEZELŐ ADATAI

Adatkezelő: **Invitech ICT Services Kft.** (a továbbiakban: **Invitech** vagy **mi**)
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Ügyfélszolgálat e-mail címe: vip@invitech.hu
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 80 82 00 82
Levelezési cím: 2041 Budaörs, Pf. 1444

Adatvédelmi tisztviselő: **ARB Privacy Kft.**
E-mail címe: dpo@invitech.hu
Levelezési cím: 2041 Budaörs, Pf. 1444

2.) AZ ÉRINTETTI JOGOK GYAKORLÁSÁNAK SZABÁLYAI

Hogyan gyakorolhatók az érintetti jogok az adatkezeléssel összefüggésben?

Az érintettek a GDPR által biztosított jogokat bármikor érvényesíthetik, az Invitech vagy az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségeinek valamelyikén keresztül – szóban, írásban vagy elektronikus úton – benyújtott kérelemben.

Mire jogosít a hozzáféréshez való jog?

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

Milyen speciális szabályok irányadók a hangfelvételek megismerésére?

Az érintett jogosult az Invitech ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéséről készült hangfelvételhez hozzáférni. A hangfelvétel másolatát az Invitech köteles az érintett kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani, emellett a hangfelvétel visszahallgatását a szolgáltató külön kérésre ügyfélszolgálatán is biztosítja. Az érintett részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított. A hangfelvételt széles körben használt olyan formátumban kell rendelkezésre bocsátani, amely biztosítja az adatokhoz való hozzáférést.

Mit jelent a személyes adatok helyesbítése?

Az érintett kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését, vagy hiányos személyes adatok kiegészítését. Ameddig az adatok pontosítása, kiegészítése – a kiegészítő információk hiányában – nem végezhető el, az Invitech korlátozza az érintett személyes adatok kezelését, az azokon végzett műveleteket – a tárolás kivételével – ideiglenesen felfüggeszti. A helyesbítéshez való jog gyakorlása a bejelentéshez csatolt fényképek kapcsán nem eredményezheti a képfelvételen szereplő adatok torzítását, valóságnak nem megfelelő adatok kezelését.

Mikor gyakorolható a törléshez való jog?

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

Mit jelent az adatkezelés korlátozásához való jog?

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

Hogyan érvényesíthető a tiltakozáshoz való jog?

Az érintett tiltakozhat, amennyiben a személyes adatai kezelésére a jogos érdekünk [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] alapján kerül sor. Ebben az esetben meg kell jelölnie a kérelemben, hogy milyen, a saját helyzetével kapcsolatos okból kerül sor a joggyakorlásra. Az Invitech az így rendelkezésre bocsátott adatok alapján – dokumentált módon – megvizsgálja, hogy fennáll-e olyan jogos indok, ideértve a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez fűződő érdeket is, amely elsőbbséget élvez az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben. Amennyiben ilyen indok nem áll fenn, az Invitech megszünteti az adatkezelést és az addig kezelt személyes adatokat törli / anonimizálja. Ellenkező esetben, az adatkezelés folytatódni fog.

Mit jelent a hozzájárulás visszavonása?

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

Miként van lehetőség joggyakorlásra az érintett halála után?

Az érintett halálát követő 5 éven belül a hozzáféréshez, a helyesbítéshez, a törléshez, az adatkezelés korlátozásához, illetve a tiltakozáshoz való jogokat az a személy gyakorolhatja, akit az érintett ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban / teljes bizonyító erejű magánokiratban az Invitech-nél tett nyilatkozattal meghatalmazott. Nyilatkozat hiányában a helyesbítéshez és tiltakozáshoz, valamint – ha az adatkezelés már az érintett életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az érintett halálával megszűnt – a törléshez és az adatkezelés korlátozásához fűződő jogokat az érintett közeli hozzátartozója (házastárs, egyeneságbeli rokon, örökbefogadott / mostoha- / nevelt gyermek, örökbefogadó- / mostoha- / nevelőszülő, testvér) is gyakorolhatja. A jogokat érvényesítő személy köteles az érintett halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát – adott esetben közeli hozzátartozói minőségét – közokirattal igazolni. Ezt követően e személyt az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

3.) JOGORVOSLAT

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

Név: **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)**

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: www.naih.hu

Telefon: +36 30 683 5969, +36 30 549 6838, +36 1 391 1400

Telefax: +36 1 391 1410

4.) ÜGYFELEK VONATKOZÁSÁBAN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉSEK

Az ügyfeleink vonatkozásában az alábbi adatkezelési tevékenységeket végezzük.

Milyen adatok kezelésére kerül sor a szerződéskötéssel kapcsolatban?

Az Invitech a szolgáltatásait az ügyfelekkel megkötött szolgáltatási szerződések alapján nyújtja. A szolgáltatási szerződés megkötése céljából a jogi személy nevében eljáró személy egy aláírási címpéldány rendelkezésére bocsátásával köteles igazolni a képviseleti és aláírási jogosultságát. Az így kapott adatokat az Invitech a szolgáltatási szerződéssel közösen tartja nyilván. Az adatkezelésre a szolgáltatási szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez fűződő jogos érdekünk [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése alapján kerül sor. Az így kezelt adatokat elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 évig [az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 154. § (3) bekezdés szerinti megőrzési idő], egyéb szolgáltatás esetén a szolgáltatási szerződés megszűnését követő 5 évig [a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:22. § (1) bekezdése szerinti elévülési idő] kezeljük és tároljuk.

Hogyan történik a kapcsolattartás az ügyfelekkel?

A szolgáltatási szerződés tartalma alatt kölcsönösen tájékoztatjuk ügyfeleinket a szolgáltatással vagy a szerződéssel kapcsolatos tényekről, körülményekről. Ennek során az ügyfél képviselője által megadott kapcsolattartóként megadott személyekkel kommunikálunk, amelyhez rögzítjük és felhasználjuk az érintettre vonatkozó információk (név, munkahely, beosztás, jogosultság, telefonszám, e-mail cím). Az adatkezelésre a szolgáltatási szerződés teljesítéséhez fűződő jogos érdekünk [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése alapján kerül sor. Az Invitech az adatokat a szolgáltatási szerződés megszűnéséig kezeli.

Milyen adatkezelést végzünk az ügyfélszolgálati tevékenység keretében?

Az ügyfeleknek lehetőségük van a szolgáltatással vagy a szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos ügyeik intézésére. Az Invitech az ügyfél képviselőjének vagy a kapcsolattartóként megjelölt személy azonosításhoz és a kapcsolattartáshoz szükséges adatokat az ügyfélkiszolgálás céljából a szolgáltatási szerződés teljesítéséhez fűződő jogos érdek [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése alapján kezeli. Az így felhasznált adatokat elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén 1 évig [az Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti megőrzési idő], egyéb szolgáltatás esetén 5 évig [a Ptk. 6:22. § (1) bekezdése szerinti elévülési idő] kezeljük és tároljuk.

Milyen adatkezelést végzünk hibaelhárítás keretében?

Amennyiben az ügyfél számára a szolgáltatással kapcsolatos hibák feltárása, okainak azonosítása és a hibák kijavítása céljából az ügyfél képviselőjének vagy a kapcsolattartóként megjelölt személy azonosításhoz és a kapcsolattartáshoz szükséges adatokat kezel. Erre elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén a hibaelhárítással kapcsolatos jogi kötelezettségünk teljesítése [Eht. 141. § (1) bekezdés és a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont], egyéb szolgáltatás esetén pedig a szolgáltatási szerződés teljesítéséhez fűződő jogos érdekünk [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése alapján kerül sor. Az így felhasznált adatokat elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén 1 évig [az Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti megőrzési idő], egyéb szolgáltatás esetén 5 évig [a Ptk. 6:22. § (1) bekezdése szerinti elévülési idő] kezeljük és tároljuk.

Hogyan történik a panaszkezelés?

Az ügyfelek által a velünk szemben előterjesztett, a szolgáltatásainkkal kapcsolatban tett panaszok vonatkozásában jegyzőkönyvet veszünk fel, amely – többek között – tartalmazza az ügyfél képviselőjének vagy a kapcsolattartóként megjelölt személy azonosításhoz és a kapcsolattartáshoz szükséges adatait. Az

adatkezelés célja a panaszok kezelése, visszakereshetősége céljából az ügyfél személyének, a panaszbejelentés pontos idejének és a panasz tartalmának, valamint az általunk a panasszal kapcsolatban adott tájékoztatás dokumentálása. Az adatok kezelésének jogalapjaként a szolgáltatásaink megfelelő minőségének biztosításához fűződő jogos érdekünk [a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése szolgál. A szóbeli panaszról készült jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és arra adott választ 1 évig őrizzük meg.

Sor kerül-e hangfelvétel készítésére a telefonos ügyfélszolgálat keretében?

Az Invitech ügyfélszolgálati tevékenysége során, hiba-és panaszbejelentéssel, előfizetői megkeresésekkel kapcsolatosan a telefonos kommunikáció alkalmával hangfelvételt rögzít az ügyfelek nevében eljáró személyek vonatkozásában. Az adatok kezelésének jogalapjaként elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén az ügyfélszolgálati hívások rögzítésére vonatkozó jogi kötelezettségünk [az Eht. 138. § (8) és (10) bekezdés, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 4. § (5) bekezdés és a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont] teljesítése, egyéb szolgáltatás esetén pedig a szolgáltatásaink megfelelő minőségének biztosításához fűződő jogos érdekünk [a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése szolgál. Az Invitech a személyes adatokat tartalmazó felvételeket a rögzítéstől számított 1 évig [az Eszr. 4. § (5) bekezdése szerinti megőrzési idő] kezeli és tárolja.

Milyen adatkezelés történik a számlázás keretében?

A szolgáltatásainkkal kapcsolatos számlák ügyfeleink részére történő eljuttatása céljából végzett adatkezelés során az Invitech az ügyfél képviselőjének vagy a kapcsolattartóként megjelölt személy azonosításhoz és a számla továbbításához szükséges adatait használja fel. Az adatkezelésre a szolgáltatási szerződés teljesítéséhez fűződő jogos érdekünk [a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése alapján kerül sor. Az így felhasznált adatokat elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén 1 évig [az Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti megőrzési idő], egyéb szolgáltatás esetén 5 évig [a Ptk. 6:22. § (1) bekezdése szerinti elévülési idő] kezeljük és tároljuk.

Milyen megőrzési kötelezettség áll fenn a számviteli szabályok alapján?

A számvitelről szóló rendelkezések alapján fennálló jogi kötelezettségünk értelmében az Invitech köteles a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatokat, ideértve a főkönyvi számlákat, az analitikus, illetve részletező nyilvántartásokat is, olvasható formában, a könyvelési feljegyzések hivatkozása alapján visszakereshető módon megőrizni [a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Számvtv.) 169. § (2) bekezdése és a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja]. E kötelezettség 8 évig [a Számvtv. 169. § (2) bekezdése szerinti megőrzési kötelezettség] áll fenn.

5.) MARKETING ADATKEZELÉSEK

Az Invitech a szolgáltatásainak értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben különböző marketing tevékenységeket végez.

Milyen adatkezeléseket végzünk marketing célból?

Az Invitech a szolgáltatásaival kapcsolatos ajánlatokról, promóciókról, előfizetői akciókról tájékoztatást tartalmazó küldemények közvetlen megkeresés (elektronikus levél vagy postai küldemény) módszerével történő eljuttatása céljából kezeli az ügyfél képviselőjének vagy a kapcsolattartóként megjelölt személy adatait. Ezeket az adatokat az Invitech vagy közvetlenül az ügyféltől, vagy – lead adatok átadása esetén – a Vodafone Magyarország Zrt.-től gyűjti. A személyes adatok marketing célú kezelésének jogalapja az érintett hozzájárulása [GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont]. Az Invitech az személyes adatokat legfeljebb a szolgáltatási szerződés megszűnését követő 5 évig kezeli.

Mit jelent a marketing kampányok eredményességének monitorozása?

Az érintett külön hozzájárulása alapján [GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont] az Invitech webes nyomkövető jelző

segítségével monitorozhatja a felhasználó által a marketing célból küldött üzenettel kapcsolatban kifejtett tevékenységeket (pl. üzenet megnyitása, törlése) annak érdekében, hogy az adott kampány sikerességét mérő statisztikai kimutatást készítsen. Az Invitech a személyes adatokat legfeljebb az adott kampány értékelését lehetővé tevő statisztikai adatösszesség összeállításáig kezeli.

6.) HATÓSÁGI ADATSZOLGÁLTATÁSOK

Az Invitech elektronikus hírközlési szolgáltatóként köteles bizonyos személyes adatok megőrzésére és – kérelemre – továbbítani a törvény szerint arra jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére.

Milyen kötelezettség terheli a Invitech-et a bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzéssel (hatósági adatszolgáltatásokkal) összefüggésben?

Az Invitech egyes adatkérésre jogosult szervek – bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat – részére, feladataik ellátásának biztosítása céljából történő adatszolgáltatás teljesítése érdekében megőrzi az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, annak nyújtásával összefüggésben meghatározott adatokat. Erre az adatmegőrzésre vonatkozó jogi kötelezettségünk [az Eht. 159/A. § és a GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c) pont] teljesítése alapján kerül sor. Az adatokat az Invitech differenciált módon, az előfizetői szerződés megszűnését, illetőleg az adatok keletkezését követő 1 vagy – bizonyos, törvényben meghatározott adatkörök esetén – fél évig [az Eht. 159/A. § (3) bekezdése szerinti megőrzési idő] köteles megőrizni.

7.) AZ ÜGYFÉLPORTÁLLAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK

Az Invitech a meglévő ügyfelek számára elérhetővé tette az Ügyfélportált, amely lehetőséget biztosít a számlák, szerződések megtekintésére, letöltésére, befizetések ellenőrzésére, egyedi ajánlatok elfogadására, folyamatban lévő létesítéseket nyomon követésére, hibabejelentések tételére, az Invitech karbantartási időpontjairól tájékozódására, az előzetesen megadott adatok módosítására, és hívásrészletező kérésére.

Hogyan történik a regisztráció?

Az Ügyfélportált csak regisztrált felhasználók vehetik igénybe. Ebből a célból az ügyfél képviselőjének vagy a kapcsolattartóként megjelölt személy azonosításhoz és a kapcsolattartáshoz szükséges adatait rögzítjük. Erre az Ügyfélportál megfelelő működtetéséhez fűződő jogos gazdasági érdekünk [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése alapján kerül sor. Az adatokat az Invitech a felhasználói szerződés megkötése esetén legfeljebb a regisztráció inaktívvá válását követő legfeljebb 1 évig kezeli.

Milyen adatkezelés valósul meg az Ügyfélportálra történő belépés kapcsán?

Az ügyfél képviselőjének vagy a kapcsolattartóként megjelölt személy a regisztrációt követően jogosulttá válik belépni az Ügyfélportálra. Ehhez szükség van a regisztráció során megadott e-mail cím mellett egy jelszóra is. A felhasználók jogosultak Google® vagy Microsoft® hitelesítést is használni a belépéshez. Ebben az esetben személyes adatok átadására nem kerül sor, az Invitech a hitelesítő alkalmazásból kapott adatok alapján teszi elérhetővé a Portált. A személyes adatok kezelésére az Ügyfélportál megfelelő működtetéséhez fűződő jogos gazdasági érdekünk [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] érvényesítése alapján kerül sor. Az adatokat az Invitech a felhasználói szerződés megkötése esetén legfeljebb a regisztráció inaktívvá válását követő legfeljebb 1 évig kezeli.

8.) CÍMZETTEK

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

Milyen hatóságok részére továbbíthatunk adatokat?

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

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

Milyen más személyek részére továbbíthatunk adatokat?

Az Invitech személyes adatokat továbbíthat – többek között – az alábbi címzettek részére:

- a) ajánlatadás, műszaki megvalósítás tervezése és ügymeneti kezelés céljából továbbíthatjuk az ajánlatkérés során rendelkezésre bocsátott kapcsolattartói adatokat a 4iG Csoport más tagvállalatai, így különösen a 4iG Nyrt., az „ANTENNA HUNGÁRIA” Zrt., a Vodafone Magyarország Zrt., a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft., Invitech ICT Infrastructure Kft. és az InviTechnocom Kft. részére,
- b) követelésbehajtás továbbíthatjuk az ügyfelek által rendelkezésre bocsátott kapcsolattartói adatokat faktoring, illetve a jogvita rendezésébe bevont szervezetnek, tanácsadóknak vagy végrehajtónak.

Milyen adatfeldolgozókat vesz igénybe az Invitech?

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

- a) az O365 szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Microsoft Ireland,
- b) az IT szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban a 4iG Nyrt.,
- c) digitális és fizikai infrastruktúra, valamint NOC szolgáltatások nyújtásával összefüggésben az Invitech ICT Infrastructure Kft.,
- d) a minősített adatokra vonatkozó hatósági adatszolgáltatás tekintetében az InviTechnocom Kft.