

TELEFONOS HANGFELVÉTEL ALKALMAZÁSÁVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT ÉS TÁJÉKOZTATÓ

1. BEVEZETÉS

A jelen adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: Tájékoztató) a **Millenia Létesítmény-üzemeltető Zrt.** (1112 Budapest, Brassó út 64., a továbbiakban: Adatkezelő) azon munkavállalóinak és természetes személy ügyfelek adatainak kezelésével, illetve az adatkezeléssel kapcsolatos jogaival és jogorvoslati lehetőségeivel összefüggésben nyújt tájékoztatást, akik az Adatkezelő által telefonos eléréssel működtetett, dedikáltan a **+36305000200**-as hívószámra beérkező **ügyeleti** kommunikáció során az Adatkezelővel telefonos kapcsolatba lépnek és ezáltal a személyes adataikat kezel(het)i (a továbbiakban Érintett).

2. AZ ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

Név: **Millenia Létesítmény-üzemeltető Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1112 Budapest, Brassó út 64.
E-mail: hq@millenia.eu

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének neve, elérhetőségei

Név: **Dr. Pataki Szabolcs**
E-mail: szabolcs.pataki@millenia.eu
Telefonszám: +3612483800

3. AZ ADATKEZELÉS ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK, ALAPVETŐ FOGALMAK

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendeletet (a továbbiakban: GDPR);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- az Adatkezelő adatkezelési és adatvédelmi szabályzatában, vagy mellékleteiben egyébként hivatkozott további jogszabályok.

4. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Az adatkezelés célja a hibabejelentések utólagos adminisztrációjának megkönnyítése, valamint Adatkezelő szerződésen alapuló kötelezettségének megfelelő minőségbiztosítása, visszaellenőrizhetősége, valamint az esetleges ügyfélpanaszok kivizsgálásának biztosítása.

5. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) (a) pontja; amennyiben az Érintett hozzájárulását adta személyes adatainak kezeléséhez;

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) (b) pontja; amennyiben az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Érintett az egyik fél;

6. A KEZELT ADATOK KÖRE ÉS AZ ADATKEZELÉS KONKRÉT CÉLJA

Kezelt személyes adat és kategóriái	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama (törlésre előírányzott határidők)
Az Adatkezelő részére a tevékenységével összefüggésben telefonon tett bejelentések, kérése során megadott személy adatok: - hang, - hívás dátuma, időpontja, - az azonosításhoz szükséges adatok (természetes személy neve, telefonszáma) - az ügyintézés során elhangzott adatok.	A (hiba)bejelentések utólagos adminisztrációjának megkönnyítése, valamint Adatkezelő szerződésen alapuló kötelezettségének megfelelő minőség-biztosítása, visszaellenőrizhetősége, valamint az esetleges ügyfélpanaszok kivizsgálásának biztosítása.	GDPR 6. cikk (1) (a) pontja GDPR 6. cikk (1) (b) pontja	1 (egy) év, de a kapcsolati adatok tekintetében legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig.

7. HANGRÖGZÍTŐ ÜZEMELTETÉSÉNEK RÉSZLETES SZABÁLYAI

Adatkezelői döntés a hangrögzítésről

Az Adatkezelő által működtetett telefonos ügyeleti (+363050002000) kommunikáció során az Érintettek az Adatkezelővel telefonon keresztül kapcsolatba léphetnek. Az Adatkezelő automata rendszere a hívás felépülését- vagyis a beszélgetés megkezdését megelőzően az Érintettet tájékoztatja, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik. Ezen tájékoztatás során az Érintett eldöntheti, hogy hozzájárul-e, hogy az Adatkezelővel folytatott beszélgetést rögzítsék. Amennyiben a beszélgetést megkezdte/folytatja, úgy az hozzájárulásának minősül.

Az Adatkezelő biztosítja, hogy az Érintett a bejelentését írásban, az Adatkezelő által működtetett portálrendszeren keresztül is közölhesse. (www.millenia.eu/portal)

Telefonon történő ügyeleti bejelentés esetén az Adatkezelő és az Érintett közötti telefonos kommunikációt az Adatkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 (egy) évig megőrzi. A hangrögzítés tényéről az Érintett a telefonos ügyintézés kezdetekor automata tájékoztatást kap, ahogyan arról is, hogy a jelen – részletes – szabályzat az Adatkezelő honlapján elérhető.

Az Érintett kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

8. ADATFELDOLGOZÁS, ADATTOVÁBBÍTÁS

Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket, hogy adatfeldolgozásra azon személyek köre jogosult, amelyek feladatellátásához a személyes adatok megismerése elengedhetetlen.

9. AZ ÉRINTETT JOGAI

Az Érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről; valamint:

- kérheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való zárolást, hozzáférést/betekintést, személyes adatainak helyesbítését;
- adatainak törlését az Adatkezelő emailcímén; az adatkezelés korlátozását.

Az Adatkezelő mindezekkel kapcsolatos döntését a kérelem beérkezését követő 30 (harminc) napon belül köteles az Érintettel közölni.

Hozzáférési jog

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől kérésére tájékoztatást kapjon arra vonatkozóan, hogy:

- személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. A hozzáféréshez való jog magába foglalja a hangfelvétel visszahallgatása iránti, másolat iránti jegyzőkönyv iránti kérelem jogát.

Törléshez való jog (az „elfeledtetés joga”)

Az Érintettet megilleti a jog, hogy kérje a kezelt adatainak a törlését. A törléssel kapcsolatos kérelem akkor kerül elutasításra, ha az adatok tárolására vonatkozóan kötelezettség áll fenn.

Korlátozáshoz való jog

Az Érintett jogosult kérni, hogy korlátozásra kerüljenek a kezelt adatai (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A korlátozás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok ezt szükségessé teszi.

Amennyiben az adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul, az Érintett az Adatkezelő részére küldött írásos nyilatkozattal bármikor visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott, valamint az egyéb jogi alapon végzett adatkezelések jogszerűségét. Adatkezelő felhívja egyúttal a figyelmet, hogy tekintettel arra, hogy a hozzájárulás megadására ráutaló magatartással kerül sor, az adatkezelés tekintetében adott hozzájárulás a ráutaló magatartás ismételt (későbbi) tanúsításával újra megadottá válik.

Panasz és jogorvoslat

Az érintett jogosult arra, hogy felügyeleti hatóságnál panaszt tegyen, illetőleg annak eljárását kezdeményezze, továbbá bírósági jogorvoslattal éljen, ha úgy ítéli meg, hogy az adatainak kezelésével vagy az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogok gyakorlásával kapcsolatosan jogsérelem következett be.

A felügyeleti hatóság elérhetőségei:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

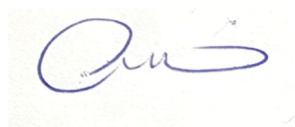
Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Email cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bírósági jogorvoslat esetén a perre az adatkezelő székhelye szerinti bíróság illetékes, de a per – az érintett személy választása szerint – az érintett személy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti bíróság előtt is megindítható.

Budapest, 2026. március 3.

Millenia Zrt.



Dr. Pataki Szabolcs

igazgatósági tag
adatvédelmi felelős