

Tisztelt Ügyfelünk!

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft., az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt. és az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. a Villamos-energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. tv. (továbbiakban: Vet.) 31. § (h) pontjában, 47. §, 50/A. §, illetve a Földgázellátásról szóló 2008. évi XL. tv. (továbbiakban: Get.) 63. §-63/A §, illetve a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: Fogyv. tv.) 17/B. §-ában foglaltaknak eleget téve az egyetemes szolgáltatásra jogosult ügyfelek ellátása érdekében az ügyfelek bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint az ügyfelek tájékoztatása céljából biztosítja az ügyfél kapcsolattartás szervezetét és működtetését személyes ügyintézési lehetőséggel, valamint az írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézés lehetőségét.

Ennek megfelelően az E.ON Energiaszolgáltató Kft., az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt. és az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. Személyes és Telefonos Ügyfélszolgálatot (ún. Call Center) létesített, amelyeken keresztül Ön személyesen, telefonon, SMS-ben és elektronikus levélben tud a Társaságokkal kapcsolatba lépni. Az ügyfélszolgálati tevékenységet a Társaságok megbízottja, az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. látja el.

AZ ADATVÉDELEM ALAPELVEI, CÉLJA, JOGALAPJA

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt. és az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. megbízottjaként a Vet. 151.§ (4) a) illetve a Get. 125. § (4) a) pontjaiban foglalt felhatalmazás alapján az ügyfelek személyes adatai továbbításra kerülnek az E.ON Ügyfélszolgálati Kft., mint adatfeldolgozó részére.

Az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. a panaszügyintézés, Call Center és személyes ügyfélszolgálat szolgáltatás biztosításakor az „Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,„ szóló 2011. évi CXII. tv. (a továbbiakban Avtv.) 5.§ a) pontja alapján a természetes személy kifejezett hozzájárulása alapján kezeli annak személyes adatait.

A Call Centeren, illetve a személyes ügyfélszolgálaton keresztül az ügyfelek azonosítása elsődlegesen a szerződésben rögzített partnerszám és mérőóraszám alapján történik.

A Fogyv. tv. 17/B.§ (3) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálatokhoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az ügyfél - kérésére - rendelkezésére kell bocsátani.

A személyes ügyfélszolgálaton folytatott beszélgetését az E.ON Ügyfélszolgálati Kft.- az Ön megfelelő tájékoztatását követően megadott előzetes hozzájárulása alapján- rögzíti. A beszélgetések rögzítésére az ügyfeleink minél magasabb színvonalú kiszolgálása és az esetlegesen felmerülő panaszok mielőbbi kivizsgálása érdekében kerül sor.

Az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. adatkezelőként az Avtv. rendelkezéseinek megfelelően az Adatvédelmi nyilvántartásba bejelentkezett.

AZ ÜGYFÉL JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE

Ha az ügyfél úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, az adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését. Ha ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, az ügyfél az illetékes adatvédelmi hatóság eljárását kezdeményezheti.

Az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. belső adatvédelmi felelőse: Hadaró Tibor, elérhetősége: adatvedelem@eonhungaria.com.

Az ügyfél jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

Az adatkezelő az ügyfél adatainak jogellenes kezelése követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket az Avtv.13-17. és 30. alfejezetei tartalmazzák.

Az Avtv. 14. §-a alapján az ügyfél jogosult

- tájékoztatást kérni személyes adatainak kezeléséről,
- adatainak helyesbítését kérni, valamint
- kérni személyes adatainak törlését vagy zárolását, a kötelező adatkezelés kivételével.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket arról, hogy Társaságunk megbízóinak jogi kötelezettsége teljesítése, valamint jogos érdekeik érvényesítése céljából kezelt személyes adatokat az Ön hozzájárulásának esetleges visszavonását követően is kezelheti az adott megbízó Társaság, illetve Társaságunk.

Társaságunk, mint adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni az ügyfél által kért tájékoztatást.

Amennyiben az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kétélye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, ezt megteheti:

- elektronikus levélben, mely adatvedelem@eon-hungaria.com e-mail címre küldendő;
- hagyományos levélben, mely az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. címére küldendő: 7602 Pécs, Pf. 197.;
3. telefonon, mely elérhetőségeket a www.eon.hu oldalon találja meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató 2012. január 1. napjától hatályos annak módosításáig vagy visszavonásig.

Budapest, 2011. december 31.

E.ON Ügyfélszolgálati Kft.