

## **DATENSCHUTZ-INFORMATION VON DEN AUFNAHMEN ERZEUGT DURCH TELEFON UND IN DEN PERSÖNLICHEN KUNDENDIENSTBÜROS**

Geehrte(r) Kunde/Kundin!

E.ON Energiaszolgáltató Kft., E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt. und E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt sollen, im Interesse der Versorgung den Universalservicekunden, die Möglichkeit für ihre Kunden sicherstellen, um ihre Ankündigungen zu machen, um Prüfungsverfahren und Reparation für ihre Beschwerden zu suchen, und um Information zu kundschaften. Dafür wird das Organisation und Operation des Kundenkontakts erschafft, entweder persönlich oder geschrieben, entweder durch Telefon oder elektronische Weise, gemäß 31. § (h); 47. §; 50/A. § des Gesetzes über die elektrische Energie 2007/ LXXXVI (im weiteren Verfolg: Vet.); sowie 63. §-63/A § des Gesetzes über Erdgasversorgung 2008/XL (im weiteren Verfolg: Get); sowie, 17/B § des Gesetzes über Kundenschutz 1997/CLV (im weiteren Verfolg: Fogyv. tv.)

Dementsprechend, E.ON Energiaszolgáltató Kft., E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt. und E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. erschafften einen Kundendienst (persönlich und telefonisch; „Call Center“) der es für Sie ermöglicht, mit den Firmen den Kontakt aufzunehmen, entweder persönlich, oder durch Telefon, SMS oder e-Mail. Dieser Kundendienst ist von E.ON Ügyfélszolgálati Kft, dem Treuhänder von unseren Firmen betätigt.

### **GRUNDLAGEN, ZIELSETZUNGEN UND RECHTSGRUNDLAGEN DER DATENSCHUTZ**

Die persönlichen Daten der Kunden werden zu E. ON Ügyfélszolgálati Kft. weitergeleitet, als Datenverwalter und Treuhänder von E.ON Energiaszolgáltató Kft., E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt., E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt. und E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt, gemäß dem Mandat von 151.§ (4) des Vet. und 125.§ (4) a) des Get.

E.ON Ügyfélszolgálati Kft. wird während die Beschwerdeverfahren, Call Center und persönlichen Kundendienst, die persönliche Daten der natürlichen Personen verwalten, anhand von deren ausdrücklichen Zustimmung, wie in 5/A § des Gesetzes 2011/CXII über Informationsautonomie und Freiheit der Information (im weiteren Verfolg: Avtv.) ausgesetzt.

Identifikation der Kunden in dem Call Center und persönlichen Kundendienst ist primär durch die vertragliche Partnernummer und Messgerät-Nummer getan.

Gemäß 17/B § (3) des Fogyv. tv., alle Beschwerde, die telefonisch mit dem Kundendienst mitteilt werden, zusätzlich, die Telefon-Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Kundendienst muss aufgenommen werden, und die Aufnahme muss für fünf Jahre aufbewahrt werden. Der Kunde muss davon am Anfang des Gespräches informiert werden, und die Aufnahme muss dem Kunden übergeben werden, falls der Kunde sie verlangt.

Das persönliche Gespräch in dem Kundendienst-Büro wird von E.ON Ügyfélszolgálati Kft aufgenommen, anhand Ihrer vorherigen Zustimmung nach ausreichender Information. Die Aufnahme dient das Ziel, unsere Kunden auf einem immer höheren Niveau zu dienen und die Beschwerden so schnell wie möglich prüfen zu können.

E.ON Ügyfélszolgálati Kft ist in dem Datenschutzregister registriert worden, gemäß den Bestimmungen des Avtv.

## ZUR VERFÜGUNG STEHENDE RECHTSBEHELFE FÜR DEN KUNDEN

Wenn der Kunde den Verdacht hat, dass seine Rechte durch die Verwaltung seiner persönlichen Daten verletzt wurden, kann er Informationen von dem Verantwortlichen für den Datenschutz verlangen, und auch die Korrektur der vorhergenannten persönlichen Daten. Wenn der Kunde mit dieser Lösung nicht zufrieden ist, kann er den Prozess der zuständigen Datenschutzbehörde initiieren.

Der Verantwortliche für den Datenschutz beim E.ON Ügyfélszolgálati Kft ist Tibor Hadaró, sein e-Mail ist [adatvedelem@eon-hungaria.com](mailto:adatvedelem@eon-hungaria.com).

Bei Verletzung ihrer Datenschutzrechte können die Kunden einen Gerichtsprozess gegen den Datenverwalter zu starten.

Der Datenverwalter ist verpflichtet, die durch die rechtswidrige Verletzung der Datenverwaltungsverpflichtungen in Bezug auf die Daten des Kunden entstandenen, für anderen verursachten Schäden zu ersetzen.

Detaillierte Liste der Datenschutzrechte und -pflichten sind in den Unterrubriken 13-17 und 30 des Avtv gefunden.

Gemäß 14. § der Avtv, sind die Kunden berechtigt,

- a) für Informationen über die Verwaltung ihrer persönlichen Daten zu fragen
- b) die Korrektur ihrer Daten verlangen
- c) die Löschung oder Schließung ihrer Daten verlangen, allerdings ineffektiv bei der obligatorischen Datenverwaltung

Wir informieren unsere Kunden, dass unser Unternehmen oder die angegebene Mandant Unternehmen ist berechtigt, Ihre Daten, die derzeit verwaltet werden, auch nach dem Rückzug Ihrer Datenverwaltungszustimmung zu verwalten, um die rechtlich begründeten Verpflichtungen des Mandanten unseres Unternehmens weiter zu erfüllen, oder um ihre berechtigten Interessen zu führen.

Unser Unternehmen als Datenverwalter ist verpflichtet, den Kunden die Informationen, die sie verlangen, in kürzester Zeit von der Ausgabe der Anfrage, aber nicht später als in 30 Tagen, schriftlich und in einer allgemein verständlichen Form zu leisten.

Sollen Sie weitere Fragen oder Zweifel in Bezug auf Ihre von E. ON Ügyfélszolgálati Kft verwaltete Daten haben, oder wenn Sie für weitere Informationen fragen möchten, können Sie uns kontaktieren.:

1. durch e-Mail: [adatvedelem@eon-hungaria.com](mailto:adatvedelem@eon-hungaria.com) ;
2. Postbrief gesendet für E.ON Ügyfélszolgálati Kft., 7602 Pécs, Pf. 192.
3. durch Telefon: unsere Nummer sind auf dem Webpage [www.eon.hu](http://www.eon.hu) zu finden.

Die vorliegenden Datenschutzinformationen gelten ab 1. Januar 2012 bis geändert oder widerrufen.

Budapest, 31. Dezember 2011

E.ON Ügyfélszolgálati Kft.