

A Network Manager Kft. adatkezelési tájékoztatója

1. BEVEZETÉS

Az Ön adatainak védelme fontos számunkra. Nagyra értékeljük belénk vetett bizalmát, és elköteleztük magunkat az Ön személyes adatainak védelme iránt. A Cg.06-09-022166 cégjegyzékszámú **Network Manager Informatikai Tanácsadó, Tervező és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (rövid neve: *Network Manager Kft.*, székhelye: 6725 Szeged, Textilgyári út 2.; adószám: 25361546-2-06) (a továbbiakban: Szolgáltató vagy Network Manager) az adatvédelmet, az adatbiztonságot és a mindenkor adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak való megfelelést komolyan veszi. Ebben az adatkezelési tájékoztatóban tájékoztatjuk Önt, hogyan kezeljük és védjük az Ön személyes adatait, amikor internet- és/vagy televíziószolgáltatásainkat veszi igénybe, továbbá, hogy Ön hogyan léphet kapcsolatba velünk, ha kérdése van személyes adatainak kezelésével kapcsolatban.

1.1. Kik vagyunk?

Jelen dokumentum a Network Manager előfizetői adatkezeléseire vonatkozó tájékoztatását tartalmazza.

Elérhetőségeink:

Cím: 6725 Szeged, Textilgyári út 2.

E-mail-cím: admin@networkmanager.hu

1.2. Hogyan léphet velünk kapcsolatba?

Az Ön mint előfizető (a továbbiakban: Ön vagy előfizető) véleménye számít nekünk. Ha bármilyen kérdése van az adatkezelési tájékoztatóval kapcsolatban, az alábbi elérhetőségeken fordulhat ügyfélszolgálatunkhoz:

Az ügyfélszolgálat címe: 6725 Szeged, Textilgyári út 2.

Nyitva tartás: munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között

E-mail-cím: admin@networkmanager.hu

Honlap: www.nmway.net

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 30 8379720

1.3. Adatvédelmi tisztviselő

Az adatvédelmi tisztviselő: Sándor Róbert. Az adatvédelmi tárgyú megkeresések a Szolgáltató 1.2. pontban megjelölt ügyfélszolgálati elérhetőségein nyújthatók be.

1.4. A tájékoztató hatálya

Jelen tájékoztató a Szolgáltató internet- és televíziószolgáltatásaihoz kapcsolódó, természetes személy előfizetők, felhasználók, törvényes képviselők, valamint nem természetes személy előfizetők természetes személy kapcsolattartóira és képviselőire vonatkozó adatkezeléseket ismerteti.

A televíziószolgáltatás körébe tartozik különösen az IP-alapú televíziószolgáltatás (IPTV), az annak igénybevételéhez biztosított set-top box, alkalmazás vagy webes felület, továbbá – ha a Szolgáltató kínálatában elérhető – az élő műsor, a műsorújság, a műsor-visszanézés, a műsorrögzítés és a több végberendezésen történő hozzáférés biztosítása.

2. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

A Network Manager Adatvédelmi Tájékoztatója az alábbi Európai Unió és magyar jogszabályokra épül:



2.1. EU-s jogszabály:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (Általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)

2.2. Magyar jogszabályok:

- Magyarország Alaptörvénye, VI. cikk
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről, Második Könyv, Harmadik rész
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.)

2.3. Magyar ágazati jogszabályok:

- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban: Eht.)
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról (a továbbiakban: Akr.)
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban: Eszr.)
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól

3. FOGALMAK ÉS ALAPELVEK

3.1. Fogalmak

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. Ilyen tipikus személyes adatok különösen: név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

Adatfeldolgozás: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik fél számára történő hozzáférhetővé tétele.

Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló, egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Adatelőfeldolgozás: az előfizető használati szokásaival kapcsolatos adatok gyűjtése abból a célból, hogy az előfizetői szerződés keretében, külön térítés nélkül, az előfizető igényeihez és lehetőségekhez képest legjobban igazodó eseti csomagajánlat kerüljön kidolgozásra, amelyet a szolgáltató az előfizető előzetes hozzájárulása alapján vagy kezdeményezésére ajánl fel.

Adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

3.2. Alapelvek

A Network Manager a személyes adatok kezelése során a következő alapelveket veszi figyelembe, így a személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („**jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság**”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („**célhoz kötöttség**”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („**adattakarékosság**”);
- pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („**pontoság**”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére közérdekű archiválás céljából,

tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („**korlátozott tárolhatóság**”);

- f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („**integritás és bizalmas jelleg**”).

A Network Manager felelős a fentieknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („**elszámoltathatóság**”).

3.3. Az adatkezelés jogalapjai

A Network Manager a személyes adatok kezelését úgy végzi, hogy legalább az alábbi feltételek egyike teljesül:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- az adatkezelés közérdekű, vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

4. A NETWORK MANAGER ÁLTAL VÉGZETT ADATKEZELÉS JOGALAPJA, CÉLJA, SZEMÉLYES ADATOK KÖRE ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

Az alábbi táblázat adatkezelési célonként mutatja be a kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés jogalapját és időtartamát. Ha ugyanazt az adatot több célból kezeljük, az egyes célokhoz eltérő jogalap és megőrzési idő kapcsolódhat.

Az adatkezelés célja	Személyes adatok köre	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása	a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye b) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve d) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség - Eht. 154 (1); Eszr. 11 (1) a)	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év +30 nap), illetve a jogvita lezárásáig.
Szerződésből származó díjak meghatározása, számlázása, a kapcsolódó díjak beszedése és az előfizetői szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése	a) hálózati végpont azonosítók, IP-címek b) továbbított internetes adat terjedelme, dátuma, időtartama c) televízió-előfizetés esetén: set-top-box azonosító, okoskártya-szám, előfizetett programcsomagok típusa d) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok e) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja: az előfizetői szerződés teljesítése, továbbá az alkalmazandó elektronikus hírközlési jogszabályok szerinti jogi kötelezettségek teljesítése	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig.
Műszaki teljesítés és hálózatzbiztosítás: Az internet és TV	Műszakilag elengedhetetlenül szükséges adatok, MAC címek, eszköz-azonosítók, IP címek, jelszintek (TV jelminőség).	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja: az	Előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig, illetve amíg az adat a

szolgáltatás folyamatos, hibátlan biztosítása.		előfizetői szerződés teljesítése.	szolgáltatás műszaki nyújtásához elengedhetetlen.
Számla és tételes számlamelléklet kiállítása	Számla: a szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe. Számlamelléklet: fizetendő díjak csomag típusok és internet/TV használat szerinti bontásban, díjazási időszakok.	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése - Eht. 142. (1-2); Eszr. 21. (1) és (3)	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévülési (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig
Számla kiállítása és az adó meghatározása	Számla: a szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe, adómértékek, díjazási időszakok.	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése - Általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény X. fejezet	Annak a naptári évnek az utolsó napjától számított öt év, amelyik évben az adóbevallást be kell nyújtani (az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL törvény IX. és XXVI. fejezetei)
Számviteli bizonylatok elszámolása és nyomonkövetése	Számla adatai, könyvelési azonosítók, befizetési bizonylatok.	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény	Az üzleti év utolsó napját követő 5. hónap utolsó napjától számított 8 év (a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§)
Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség	a) előfizető egyedi szerződéses adatai b) előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa c) internet szolgáltatás típusa, dátuma, kezdő és záró időpontja, használt IP cím, portszám, felhasználói azonosító	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése - Eht. 159/A (1-2)	a)-b) adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 évig; c) forgalmi hálózati adatokat keletkezésüket követő 1 évig.
Megkeresések és panaszok kivizsgálása	a) előfizető neve, lakcíme b) panasz leírása, bemutatott iratok jegyzéke c) szolgáltató álláspontja d) jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, aláírások e) az ügyfélszolgálati hívás során rögzített hangfelvétel	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A (5), (7), 17/B (5); Eht. 138. (8), (10); Eszr. 25. (1)	A megkeresésekkel kapcsolatos adatokat 1 évig, a fogyasztóvédelmi panaszokról felvett jegyzőkönyveket és a válaszok másolati példányát a benyújtástól számított 3 évig, jogvita esetén pedig annak jogerős lezárásáig őrzi meg a Szolgáltató.
Műszaki (internet/TV) hibák naplózása és javítása.	a) előfizető értesítési címe vagy azonosítója b) hibajelenség leírása c) időpontok, hiba oka, elhárítás módja és eredménye d) a telefonos ügyfélszolgálatra érkező hibabejelentésről készült hangfelvétel	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése - Eht. 141. (1-2); Eszr. 22. (7), 25. (1)	A bejelentéstől számított 1 évig, vagy jogvita esetén, annak lezárásáig.
Kapcsolattartás, értesítés	a) előfizető neve, telefonszáma, e-mail-címe b) céges ügyfél esetén a kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail-címe és beosztása	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja: az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévülési (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig.
Post-paid (utólag fizető) szerződés megkötése előtt a fizetési kockázat felmérése.	a) előfizető neve és születési adatai b) okmányszám c) foglalkoztatottság ténye d) igazolt havi nettó saját jövedelem sávossága (nyilatkozat alapján) e) korábbi előfizetői fizetési előzmények (tartozás ténye)	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja: a Szolgáltató jogos érdeke a fizetési kockázat arányos felmérése és a pénzügyi veszteségek megelőzése. Az adatkezelés csak dokumentált érdekmérlegelési teszt alapján végezhető.	A hitelképességi vizsgálat lefolytatásától a szerződés megkötéséig terjedő időszak. Szerződéskötés esetén a hitelminősítés eredménye a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 napig (az Eht. 143. § (2) szerinti elévülési) őrízhető meg. Ha a szerződés nem jön létre, az adatok haladéktalanul törlésre kerülnek.
A szolgáltatás megfelelőségének és minőségének ellenőrzése	az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye b) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve d) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek valamint az előfizető megkeresésének részletes leírása, az előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, hangfelvétel	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja: az előfizetői szerződés teljesítése; a panasz- és hibakezeléshez kapcsolódó adatok esetén az alkalmazandó elektronikus hírközlési és fogyasztóvédelmi jogszabályok szerinti jogi kötelezettségek teljesítése.	A személyes adatokat a Szolgáltató az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési – legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év és 30 napig –, illetve jogvita esetén annak lezárásáig kezeli. Az előfizető megkeresésének részletes leírását, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét a bejelentéstől számított 1 évig, jogvita esetén annak lezárásáig őrzi meg. A hangfelvételt a bejelentés időpontjától számított 2 évig, jogvita esetén annak lezárásáig őrzi meg.
Marketingtartalmú megkeresések, ideértve a személyre szabott ajánlatok közvetlen üzletszerzés és piackutatás céljából történő továbbítását.	a) az előfizető neve b) marketingcélú kapcsolattartásra megadott telefonszáma és e-mail-címe c) az előfizető által választott szolgáltatások és az ajánlatok személyre szabásához szükséges, hozzájárulásban meghatározott adatok	Az előfizető hozzájárulása alapján	A szolgáltató a személyes adatokat ebből a célból a hozzájárulás visszavonásáig kezeli, ha egyéb a tájékoztatóban megjelölt célokból is kezeli ezeket az adatokat, akkor az ott megjelölt határidőig.
Nem természetes személy előfizetővel való kapcsolattartás	képviselő és kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail-címe és beosztása	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja: a Szolgáltató jogos érdeke a	Az üzleti kapcsolat fennállásáig, illetve a kapcsolattartó tiltakozásáig vagy adatainak törléséig; ezt követően

marketing tartalmú megkeresések céljából (ide értve a közvetlen üzletszerzést és a piackutatást is)		nem természetes személy előfizetővel fennálló üzleti kapcsolat fenntartása. Elektronikus közvetlen üzletszerzésre csak az alkalmazandó külön jogszabályok, valamint a tiltakozási jog biztosítása mellett kerülhet sor.	kizárólag jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges ideig.
---	--	---	---

Az IPTV-szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató – az igénybe vett funkcióktól függően – kezelheti az előfizetői vagy felhasználói azonosítót, a set-top box, alkalmazás vagy végberendezés azonosítóját, az IP- és MAC-címet, az előfizetett csomagot és jogosultságokat, a munkamenet kezdetének és végének időpontját, a csatornaváltás, műsorindítás, szüneteltetés, visszanézés és műsorrögzítés technikai naplóadatait, valamint a szolgáltatás minőségének ellenőrzéséhez szükséges hibakódokat és teljesítményadatokat. Az adatkezelés célja az előfizető azonosítása és jogosultságainak ellenőrzése, a kért IPTV-funkciók biztosítása, a szolgáltatás működtetése, minőségének ellenőrzése, a hibák megelőzése és elhárítása, valamint a visszaélések és jogosulatlan hozzáférések észlelése. Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződésteljesítés; a kifejezetten biztonsági célú naplódokumentok kezelése – dokumentált érdekmérlegelés alapján – a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeken is alapulhat. Az egyes adatokat a Szolgáltató kizárólag az adott célhoz szükséges ideig, a 4. pontban meghatározott megőrzési idők szerint kezeli.

4.2. A személyes adatok forrása és az adatszolgáltatás következményei

A Szolgáltató a személyes adatokat elsődlegesen közvetlenül az érintettől, illetve az előfizető törvényes képviselőjétől vagy meghatalmazottjától gyűjti. A szolgáltatás használatához kapcsolódó műszaki, forgalmi, számlázási és hibakezelési adatok a Szolgáltató rendszereiben, a végberendezések működése során, valamint az ügyfélszolgálati kapcsolatfelvételkor keletkeznek. IPTV-szolgáltatás esetén ilyen adatok keletkezhetnek különösen a set-top box, az alkalmazás vagy más végberendezés használata, a jogosultság-ellenőrzés, a csatornaváltás, a műsorindítás, a visszanézés, a műsorrögzítés és a szolgáltatásminőség műszaki ellenőrzése során. Ha valamely közreműködő önálló forrásból továbbít személyes adatot a Szolgáltató részére, a Szolgáltató az adatforrásról és az adatkezelés körülményeiről a GDPR 14. cikkének megfelelően tájékoztatja az érintettet.

A szerződés megkötéséhez, teljesítéséhez vagy jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatok megadása kötelező; ezek hiányában a Szolgáltató a szerződést nem tudja megkötni, a szolgáltatást nem tudja nyújtani, illetve a kérelem vagy ügy nem intézhető el. A hozzájáruláson alapuló adatszolgáltatás önkéntes; annak megtagadása vagy a hozzájárulás visszavonása nem érinti az alap-szolgáltatás igénybevételét, kivéve, ha az adott adatkezelés nélkül a kért opcionális szolgáltatás nem biztosítható.

4.3. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

A Szolgáltató az érintettre nézve joghatással járó vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintő, kizárólag automatizált döntéshozatalt – ideértve az ilyen hatású profilalkotást – nem alkalmaz. A hitelképességi vizsgálat eredményét minden esetben ember vizsgálja felül. Ha az IPTV-szolgáltatás személyre szabott műsorajánlást biztosít, a Szolgáltató a megtekintési előzmények, kedvencek és tartalmi beállítások alapján ajánlási profilt képezhet; ez nem jár az érintettre nézve joghatással vagy hasonlóan jelentős hatással. Az ajánlási célú adatkezelés csak az alkalmazandó jogalap, megfelelő előzetes tájékoztatás, valamint az érintett számára biztosított kikapcsolási vagy tiltakozási lehetőség mellett végezhető.

4.4. Kiegészítő szabályok a hitelképesség-vizsgálathoz

A Szolgáltató a hitelképességi vizsgálat során kizárólag a szerződéses kötelezettségek teljesítéséhez minimálisan szükséges pénzügyi és foglalkoztatási adatok megadását kéri az előfizetőtől. A jövedelem igazolására szolgáló dokumentumokról (pl. munkáltatói igazolás, bankszámlakivonat) a Szolgáltató másolatot nem készít, azokat kizárólag a személyes vagy online ügyintézés során ellenőrzi, és a vizsgálat tényét, valamint eredményét rögzíti a belső rendszerében.

5. A SZEMÉLYES ADATOK HARMADIK FÉL RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ ÁTADÁSÁNAK, TOVÁBBÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI, MÓDJA

A Network Manager a fenti adatkezelések során az előfizető személyes adatait továbbíthatja harmadik fél címzettek (pl. hatóságok, bíróságok, számlázási alvállalkozók) részére a jogszabályok keretein belül.

5.1. Jogszabályi kötelezettség teljesítése

A Network Manager az Eht. 157. § alapján a nyomozó hatóságok, az ügyészség, a bíróság, a nemzetbiztonsági szolgálatok, valamint az NMHH törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – hivatalos kérelemre – köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a nála rendelkezésre álló előfizetői törzs- és hálózati IP-adatokat.

5.2. A Network Manager-rel kapcsolatban álló adatkezelők és adatfeldolgozók

Ha a Network Manager harmadik fél közreműködését veszi igénybe a személyes adatok kezelésének egyes elemeihez, kizárólag olyan adatkezelővel és adatfeldolgozóval szerződik, amely megfelelő garanciákat nyújt az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelő adatkezelésre. Az adatfeldolgozók és az önálló adatkezelő címzettek mindenkor listája, valamint az általuk végzett tevékenység és az érintett adatkategóriák leírása a Network Manager Ügyfélszolgálatán érhető el.

A címzeti lista legalább a közreműködő megnevezését, székhelyét, adatvédelmi szerepét, feladatát, az érintett adatkategóriákat, az adatkezelés helyét és – ha releváns – a harmadik országbeli adattovábbítás garanciáját tartalmazza. Közös adatkezelés esetén a Szolgáltató a GDPR 26. cikke szerinti megállapodás lényegét az érintettek számára hozzáférhetővé teszi, és megjelöli, hogy az érintett mely adatkezelőnél gyakorolhatja jogait. A címzettek és adatfeldolgozók aktuális listája a Network Manager Ügyfélszolgálatán kérhető.

IPTV-szolgáltatás esetén az adatfeldolgozók és címzettek között – a tényleges szolgáltatási modell függvényében – szerepelhet különösen a televíziós platform üzemeltetője, az alkalmazás tárhely- vagy felhőszolgáltatója, a műsorújság, a jogosultságkezelés, a tartalomtovábbítás, a műsorrögzítés vagy a műsor-visszanézés technikai közreműködője, továbbá az ügyfél- és hibaelhárítási rendszerek szolgáltatója. A címzeti lista minden közreműködő esetében megjelöli annak adatvédelmi szerepét, feladatát, az érintett adatkategóriákat és az adatkezelés helyét.

5.3. A megőrzési idők felülvizsgálata és a törlés rendje

A Szolgáltató a megőrzési időket legalább évente, továbbá jogszabályváltozás vagy az adatkezelési folyamat lényeges módosítása esetén felülvizsgálja. A cél elérését vagy a megőrzési idő lejártát követően a személyes adatokat törli vagy visszafordíthatatlanul anonimizálja. Ha az adatok jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükségesek, azokat kizárólag e célból, korlátozott hozzáféréssel, a vonatkozó elévülési vagy eljárási idő végéig őrzi meg. A mentési rendszerekben tárolt személyes adatok a mentési ciklus lejártakor, a Szolgáltató belső mentési és visszaállítási rendje szerint kerülnek véglegesen törlésre.

5.4. Adattovábbítás harmadik országba (Európai Gazdasági Térségen kívülre)

A Network Manager Kft. tájékoztatja az érintetteket, hogy a tulajdonosi ellenőrzéshez, a cégcsoport szintű pénzügyi beszámolási kötelezettségek teljesítéséhez, valamint a központi informatikai háttérfolyamatok koordinálásához szükséges személyes adatokat továbbít a Szerb Köztársaságban székhellyel rendelkező anyavállalata, a Network Manager d.o.o. részére. A továbbított adatok köre az adott célhoz szükséges kapcsolattartói, szerződéses, pénzügyi és technikai adatokra korlátozódik.

Mivel a Szerb Köztársaság tekintetében nem áll rendelkezésre az Európai Bizottság GDPR 45. cikke szerinti megfelelőségi határozata, a Network Manager Kft. az adattovábbítást a GDPR 46. cikk (2) bekezdés c) pontja szerinti, az Európai Bizottság (EU) 2021/914 végrehajtási határozatával elfogadott általános adatvédelmi kikötések alkalmazásával végzi. A Szolgáltató az adattovábbítás megkezdése előtt értékeli, hogy a fogadó ország joga és gyakorlata lehetővé teszi-e a kikötések tényleges érvényesülését, és szükség esetén kiegészítő technikai, szervezési vagy szerződéses intézkedéseket alkalmaz. Az érintett kérésére a Szolgáltató tájékoztatást ad az alkalmazott garanciákról és azok másolatának elérhetőségéről, az üzleti titok és mások jogainak védelméhez szükséges korlátozások mellett.

6. AZ ÖN JOGAI

Az Önt megillető jogok a Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatban a következők:

A Szolgáltató az érintetti kérelmekről indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatást ad. A határidő a kérelem összetettségére és a kérelmek számára tekintettel további két hónappal meghosszabbítható; a hosszabbításról és annak okairól a Szolgáltató egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. A kérelmek teljesítése főszabály szerint díjmentes. Nyilvánvalóan megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellegük miatt – túlzó kérelmek esetén a Szolgáltató észszerű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja az intézkedést. Ha a kérelmező személyazonosságával kapcsolatban megalapozott kétség merül fel, a Szolgáltató az azonosításhoz szükséges további információt kérhet.

6.1. Tájékoztatás - Rendelkezésre bocsátandó információk

Ha az Önre vonatkozó személyes adatokat Öntől gyűjtik, akkor a Szolgáltató a személyes adatok megszerzésének időpontjában az Ön rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- a) az adatkezelőnek és képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- c) a jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- d) személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái;
- e) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá az Európai Bizottság megfelelési határozatának léte vagy annak hiánya, illetve az adattovábbításra vonatkozó garanciák megléte;
- f) a személyes adatok tárolásának időtartama, illetve ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- g) az Ön jogai, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az Ön adathordozhatósághoz való jog;
- h) a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- i) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- j) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul-e vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az Ön köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása.

6.2. Az érintett hozzáférési joga

Ön jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, illetve ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az Ön joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az Öntől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint ezekben az esetekben az alkalmazott logikára, és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az Önre nézve milyen várható következményekkel jár.

6.3. A helyesbítéshez való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, Ön jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését. Az előfizető köteles az előfizetői szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a változások előfizető általi haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem felel, és követelheti az előfizetőtől az előfizető szerződésszegésére tekintettel felmerülő kárának megtérítését.

6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték;
- b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) Ön tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, de Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, Ön által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

6.7. A tiltakozáshoz való jog



Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű, vagy a Szolgáltató, illetve harmadik személy jogos érdekében (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Ha az Ön személyes adatainak kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha Ön tiltakozik a személyes adatainak közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatai a továbbiakban e célból nem kezelhetők. Ön a fenti érintetti jogokat bármikor gyakorolhatja, adatvédelmi nyilatkozatokban adott hozzájárulását visszavonhatja vagy módosítását kérheti, továbbá panasszal fordulhat:

- a Network Manager Ügyfélszolgálathoz,

valamint az alábbiakhoz fordulhat:

- a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (rövid neve: NMHH, székhelye: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., 1525 Budapest Pf. 75.)
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (rövid neve: NAIH, székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., ugyfelszolgalat@naih.hu, 1363 Budapest, Pf.: 9.)

Az előfizető vagy felhasználó a személyes adatainak kezelésével és védelmével kapcsolatos jogainak Szolgáltató általi megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, továbbá a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén kártérítést vagy sérelemdíjat követelhet.

7. ADATBIZTONSÁGI KÖVETELMÉNYEK

7.1. Az adatkezelés biztonsága

A Network Manager a kockázat mértékének megfelelő szintű technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz, ideértve a hálózatok és szerverek folyamatos bizalmas jellegének, integritásának, rendelkezésre állásának és ellenálló képességének biztosítását, valamint fizikai vagy műszaki incidens esetén az adatokhoz való hozzáférés kellő időben történő visszaállítását.

A Szolgáltató intézkedései különösen a hozzáférési jogosultságok szerepkör-alapú kezelésére, a naplózásra, a titkosításra vagy álnevesítésre, a sérülékenységek és biztonsági események kezelésére, a biztonsági mentésekre, az üzletmenet-folytonosságra, a beszállítók ellenőrzésére, valamint a munkatársak rendszeres oktatására terjednek ki. A konkrét intézkedések részletei biztonsági okból nem nyilvánosak, de az érintett kérésére a Szolgáltató az adatkezelés kockázatához igazodó általános tájékoztatást ad.

7.2. Adatvédelmi hatásvizsgálat

Ha valamely – különösen új technológiát alkalmazó – adatkezelés valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató az adatkezelés megkezdése előtt adatvédelmi hatásvizsgálatot végez. Ha a fennmaradó magas kockázat megfelelő intézkedésekkel nem csökkenthető, a Szolgáltató előzetesen konzultál a felügyeleti hatósággal. A Szolgáltató a hitelképesség-vizsgálat, a nagymértékű forgalmi adatok kezelése és az okostelevíziós vagy egyéb eszközhasználati adatok elemzése tekintetében dokumentáltan értékeli a hatásvizsgálati kötelezettség fennállását, és szükség esetén az adatkezelés megkezdése előtt elvégzi a hatásvizsgálatot.

7.3. Adatvédelmi incidenskezelés

A Network Manager az adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az a tudomására jutott, bejelenti a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak, kivéve, ha

az incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Az NMHH felé fennálló bejelentési kötelezettségét az elektronikus hírközlési szabályokban meghatározott esetekben és módon teljesíti. Ha az incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár, a Szolgáltató az érintett ügyfeleket is indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja.

8. A TÁJÉKOZTATÓ MÓDOSÍTÁSA ÉS KÖZZÉTÉTELE

A Szolgáltató jogosult a tájékoztatót módosítani, különösen jogszabályváltozás, hatósági gyakorlat, új szolgáltatás, új adatkezelési cél, technológiai változás vagy a címzetti kör módosulása esetén. A mindenkor hatályos tájékoztatót a honlapján és az ügyfélszolgálatán közzéteszi. A lényeges változásokról az érintetteket a hatálybalépést megelőzően, közérthető módon tájékoztatja, és szükség esetén új hozzájárulást kér. A tájékoztató felülvizsgálatára legalább évente, továbbá minden lényeges változáskor sor kerül.

Network Manager Kft.