

Adatvédelmi Tájékoztató
A MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt. („MOHU MOL”) www.mohu.hu weboldalon vállalati ügyfelek részére elérhető (B2B) ügyfélszolgálatával („Ügyfélszolgálat”) kapcsolatos adatkezelési tevékenységéről

Hatályos: 2024. július 1.

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
<p>1. Személyes ügyfélszolgálat üzemeltetése a természetes személynek nem minősülő vállalati ügyfelek („Ügyfél”) részére.</p> <p>Számlázási és hulladék-begyűjtési tevékenységgel kapcsolatban illetékes személyes ügyfélszolgálatok, amelyek címe és nyitvatartási ideje elérhető az alábbi linken: https://mohu.hu/file/documents/0/0036/mohu_kozszolgaltatasi_szemelyes_ugyfelszolgalati_irodai.pdf</p> <p>Az ügyfélszolgálat postai úton történő megkeresése a fent megadott ügyfélszolgálatok címein lehetséges.</p>	<p>A GDPR 6. cikk (1) f) pontja szerint az adatkezelő jogos érdeke.</p> <p>A jogos érdek: Az adatkezelő jogos érdeke, hogy az Ügyfelek kapcsolattartóinak adatait kezelje az ügyfélszolgálat működtetése során, továbbá az Ügyfelek kapcsolattartóinak telefonszámát és elektronikus elérhetőségét (e-mail címét) rögzítse az ügyfélszolgálati megkeresések során, valamint az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét kihasználva csökkentése költségeit és</p>	<p>Az Ügyfél kapcsolattartója és az ügyfélszolgálat közötti kommunikáció során keletkező személyes adat:</p> <p>a) Személyes megkeresés esetén <u>Új Belépő¹ esetén</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Név;• Telefonszám;• E-mail cím;• Igazolt képviselő esetén aláírási címpéldánya/ aláírás mintáján szereplő személyes adatok;• Meghatalmazott esetén a meghatalmazáson szereplő személyes adatok;	<p>A személyes adatokat a MOHU MOL 2 évig őrzi meg (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:22. § (1) szerint), a MOHU MOL esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítése, és az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezés céljából.</p> <p>A MOHU MOL az Ügyfelek kapcsolattartóinak telefonszámát és e-mail címét az érintett</p>	<p>Területileg illetékes szolgáltatók, amennyiben az ügyfélszolgálatra érkező bejelentés, panasz, egyéb megkeresés a területileg illetékes szolgáltató feladatkörébe tartozik.</p> <p>A területileg illetékes szolgáltatók listája elérhető: https://www.mohu.hu/teruleti-szolgaltato-kereso</p>	<p>MOL IT & Digital GBS Kft.</p> <p>- a MOHU MOL informatikai rendszereinek üzemeltetése és informatikai szolgáltatások nyújtása</p>

¹ Új Belépő: az olyan Ügyfél kapcsolattartójaként eljáró személy, amely Ügyfélnek az ügyfélszolgálatval való kapcsolatfelvételt megelőzően nincs szerződése a MOHU MOL-lal.

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
	<p>egyúttal az Ügyfelek számára gyorsabb, biztonságosabb és kényelmesebb módszert biztosítson az ügyfélszolgálatnál folytatott kapcsolattartás és ügyintézés biztosítására.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Személyi igazolvány vagy fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány bemutatása; • Bejelentés (ügyintézés/panasz) tárgya és részletes leírása. <p><u>Meglévő Ügyfél esetén</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vevőazonosító és/vagy felhasználási hely azonosító; • Igazolt képviselő vagy Meghatalmazott születési helye, ideje / személyi igazolvány vagy fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány bemutatása; • Bejelentés (ügyintézés/panasz) tárgya és részletes leírása. <p>b) Postai megkeresés esetén <u>Új Belépő esetén</u></p>	<p>tiltakozási jogának gyakorlásáig őrzi meg.</p>		

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
		<ul style="list-style-type: none"> Név; Telefonszám; E-mail cím. <p><u>Meglévő Ügyfél esetén</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Vevőazonosító és/vagy felhasználási hely azonosító; és Igazolt Képviselő/ Meghatalmazott születési helye, ideje; Bejelentés (ügyintézés/panasz) tárgya és részletes leírása. 			
<p>2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása során az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése.</p> <p>Ha az érintett nem szeretné a beszélgetés rögzítését, Társaság az ezzel kapcsolatos második felszólítást követően bontja a vonalat - ebben az</p>	<p>A GDPR 6. cikk (1) a) pontja – az érintett önkéntes hozzájárulása, amelyet a telefonbeszélgetés elején elérhető rövidített tájékoztató² meghallgatását követően a kért gomb megnyomásával ad meg, és bármikor visszavonhat.</p>	<p>A telefonbeszélgetésekről készült hangfelvétel, amelyen az Ügyfelek kapcsolattartóinak, és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.</p> <p><u>Új Belépő esetén</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Név; Telefonszám. <p><u>Meglévő Ügyfél esetén</u></p>	<p>A hozzájárulás visszavonása hiányában a felvételt és a kapcsolódó adatokat a MOHU MOL 2 évig őrzi meg a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a MOHU MOL esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítése, és az</p>	<p>Területileg illetékes szolgáltatók, amennyiben az ügyfélszolgálatra érkező bejelentés, panasz, egyéb megkeresés a területileg illetékes szolgáltató feladatkörébe tartozik. A területileg illetékes szolgáltatók listája elérhető:</p>	<p>MOL IT & Digital GBS Kft. – a MOHU MOL informatikai rendszereinek üzemeltetése és informatikai szolgáltatások nyújtása, a hanganyagok kezelése.</p> <p>VCC Live Hungary Kft. – a rögzített hanganyagok tárolása.</p>

² A rövidített tájékoztató teljes szövege meghallgatható a megfelelő telefonos menüpont kiválasztásával.

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
<p>esetben az ügyintézésre személyesen, postai úton vagy e-mailben van lehetőség.</p> <p>A MOHU MOL a telefonszám vagy az e-mail alapján azonosíthatja, hogy a megkereséssel kapcsolatban a B2B Ügyfélszolgálat illetékes-e.</p>	<p>A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vevőazonosító és/vagy felhasználási hely azonosító; Igazolt Képviselő/ Meghatalmazott születési helye, ideje; Bejelentés (ügyintézés/panasz) tárgya és részletes leírása. 	<p>érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezés céljából.</p> <p>(A telefonbeszélgetésekkel összefüggésben várhatóan ennyi időn belül érkezhetnek panaszok.³)</p>	<p>https://www.mohu.hu/teulet-szolgaltato-kereso</p>	<p>A MOHU MOL a telefonbeszélgetések során gyűjtött személyes adatok tárolása céljából földi és felhő alapú Microsoft 365 rendszereket, adatbázisokat és szolgáltatásokat használ.</p> <p>MOL IT & Digital GBS Kft. - a MOHU MOL informatikai rendszereinek üzemeltetése és informatikai szolgáltatások nyújtása</p>
<p>3. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosításával kapcsolatban a vállalati Ügyfelek kapcsolattartóival a www.mohu.hu weboldalon elérhető webformon vagy info@mohu.hu e-mail címre küldött e-mailben folytatott</p>	<p>A GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a MOHU MOL jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p> <p>A jogos érdek: a MOHU MOL jogos érdeke, hogy</p>	<p><u>Új Belépő esetén</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Név; Telefonszám; E-mail cím. <p><u>Meglévő Ügyfél esetén</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Előzetesen regisztrált e-mail cím; 	<p>A MOHU MOL a kommunikációkat 2 évig őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint) az érintettek esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítése,</p>	<p>Területileg illetékes szolgáltatók, amennyiben az ügyfélszolgálatra érkező bejelentés, panasz, egyéb megkeresés a területileg illetékes szolgáltató feladatkörébe tartozik.</p>	<p>MOL IT & Digital GBS Kft. – a MOHU MOL informatikai rendszereinek üzemeltetése és informatikai szolgáltatások nyújtása.</p>

³ További részletek az ezzel kapcsolatos adatkezelésről az „Az Ügyfélszolgálat által az Ügyfelek kapcsolattartóival és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatok megőrzése jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából.” Elnevezésű adatkezelési célnál találhatók.

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
<p>kommunikáció - megkeresések kezelése, kérdések megválaszolása, adatagyeztetés, reklamációkezelés, az adatok nyilvántartási rendszerben való rögzítése, egyéb levelezés.</p>	<p>(i) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéhez szükséges OSS és DRS regisztrációban hatékony segítséget nyújtson ügyfeleinek; (ii) egyszerű és gyors ügyintézészt biztosítson azok számára, akik nem kívánják a telefonos Ügyfélszolgálatot igénybe venni, valamint (iii) az érintett bejelentése vagy az arra adott válasz utólag visszakereshető legyen.</p> <p>A jogos érdekekkel kapcsolatos érdekmérlegelési teszt kérésre elérhető.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vevőazonosító és/vagy felhasználási hely azonosító; Igazolt Képviselő/ Meghatalmazott születési helye, ideje; Bejelentés (ügyintézés/panasz) tárgya és részletes leírása. 	<p>valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezés céljából.</p> <p>(A kommunikációkkal összefüggésben várhatóan a fenti időtartamon belül merülhetnek fel jogi igények.)</p> <p>A bejelentések nyilvántartására szolgáló Salesforce rendszerben a kommunikáció 60 napig kerül tárolásra, ezt követően a Salesforce rendszerből az adatok törlésre kerülnek.</p>	<p>A területileg illetékes szolgáltatók listája elérhető: https://www.mohu.hu/te ruleti-szolgaltato-kereso</p>	<p>KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft. – a www.mohu.hu weboldal üzemeltetése.</p> <p>Artificial Group Kft. – a www.mohu.hu weboldal karbantartása és fejlesztése.</p> <p>SFDC Ireland Limited (Salesforce) – a bejelentések nyilvántartására szolgáló rendszer üzemeltetése.</p> <p>VCC Live Hungary Kft. – a kommunikációk tárolása.</p> <p>A MOHU MOL az Ügyfélszolgálatnál folytatott elektronikus levelezés során gyűjtött személyes adatok tárolása céljából felhő alapú Microsoft 365 szolgáltatásokat használ (pl: Word, Excel, PowerPoint, Teams, Outlook).</p>

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
<p>4. Az Ügyfelek ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatba lépő kapcsolattartói telefonszámának és e-mail címének adatbázisba rendezett megőrzése az ügyfélszolgálat hatékonyságának javítása és jövőbeni tájékoztatás céljából.</p>	<p>A GDPR 6. cikk (1) f) pontja szerint az adatkezelő jogos érdeke.</p> <p>A jogos érdek: Az adatkezelő jogos érdeke az általa üzemeltetett ügyfélszolgálaton az érintettel folytatott korábbi kommunikáció visszakereshetősége által ügyfélközpontú ügyintézési rend kialakítása, valamint az érintettekkel való egyszerű jövőbeni kapcsolattartás lehetőségének biztosítása.</p>	<p>Az ügyfélszolgálatlaltal való kapcsolatfelvételre használt telefonszám vagy e-mail cím.</p> <p>Az adatok forrása: az érintett.</p>	<p>A MOHU MOL a kommunikációkat 2 évig őrzik meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint) az érintettek esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítése, valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezés céljából.</p>	<p>Adattovábbításra kerülhet sor a MOL Csoporton belül, az <i>“Az adatkezelőnél az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak”</i> pontban írtak szerint.</p>	<p>MOL IT & Digital GBS Kft. – a MOHU MOL informatikai rendszereinek üzemeltetése és informatikai szolgáltatások nyújtása.</p>
<p>5. Az Ügyfélszolgálat használatával kapcsolatos csalások és visszaélések megelőzése, észlelése és a bejelentések kivizsgálása, valamint a MOL Csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexét és a Partneri Magatartási Kódexét sértő magatartások vizsgálata.</p>	<p>A GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a MOHU MOL jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p> <p>A jogos érdek: a MOHU MOL vagyonát, üzleti titkait, szellemi tulajdonát és üzleti hírnevét,</p>	<p>Az Ügyfélszolgálat működése során keletkező és a vizsgálat során keletkező személyes adat.</p>	<p>Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését</p>	<p>Adattovábbításra kerülhet sor a MOL Csoporton belül, az <i>“Az adatkezelőnél az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak”</i> pontban írtak szerint.</p>	<p>MOL IT & Digital GBS Kft. – a MOHU MOL informatikai rendszereinek üzemeltetése és informatikai szolgáltatások nyújtása, a hanganyagok kezelése.</p> <p>KMAK Kelet-</p>

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
A csalások és visszaélések megelőzésére és kivizsgálására irányadók a MOL Csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexe, Üzleti Partneri Etikai Kódexe, Etikai Tanács Eljárási Rendje („ Etikai Kódex ”), melyek alább érhetők el: https://mol.hu/hu/molrol/etik-a-es-megfeleles/etika/	<p>valamint a megfelelő, tiszteleten alapuló és félelem-, valamint megtorlás-mentes munkakörnyezetet veszélyeztető szabálytalanságok megelőzése, feltárása és a felelős személyek felelősségre vonása.</p> <p>A jogos érdekekkel kapcsolatos érdekmérlegelési teszt kérésre elérhető.</p>		<p>követő 60 napon belül törölni kell.</p> <p>Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő vagy bejelentett személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtételét is – a bejelentésre vonatkozó adatokat legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások vagy az azzal kapcsolatos jogorvoslati eljárások jogerős lezárásáig lehet kezelni.</p>		Magyarországi Adatközpont Kft. – a www.mohu.hu honlap üzemeltetése.
6. Az Ügyfélszolgálat által az Ügyfelek kapcsolattartóival és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatok megőrzése jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából.	<p>A GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a MOHU MOL jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p> <p>A jogos érdek: igényérvényesítés a MOHU MOL részéről, és</p>	Név, cím, e-mail cím, telefonszám, egyéb jogi igényérvényesítéshez és bírósági vagy hatósági eljárásban történő védekezéshez szükséges adatok (például: az adott jogérvényesítés során az érintett által önkéntesen	A MOHU MOL az adatokat az esetleges jogi igényérvényesítéssel kapcsolatos lépések előkészítése és a tényleges igényérvényesítés idejéig kezeli.	A MOL Biztonság, Csoportszintű Biztonság, a Belső Audit szervezetek munkavállalói hozzáférhetnek a vizsgálatához szükséges személyes adatokhoz.	MOL IT & Digital GBS Kft. – a MOHU MOL informatikai rendszereinek üzemeltetése és informatikai szolgáltatások nyújtása, a hanganyagok kezelése.

Az adatkezelés neve és célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok köre és forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás	Adatfeldolgozási tevékenység
	az Ügyfél és egyéb érintett által esetleg kezdeményezett jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés. A jogos érdekekkel kapcsolatos érdekmérlegelési teszt kérésre elérhető.	megadott adatok). Az adatok forrása: az Ügyfélszolgálat, valamint az érintett személy.	Ha a jogi igényérvényesítés során hivatalos eljárás, illetve bírósági eljárás indul, a MOHU MOL a személyes adatokat az adott eljárás végleges lezárásig kezeli. A keletkezett hivatalos iratokat MOHU MOL az adott irat megőrzésére vonatkozó szabályok szerint őrzi.		

Az adatkezelő és az adatfeldolgozók: Az adatvédelmi tájékoztatót és a kapcsolódó érdekmérlegelési teszteket (jogos érdek teszteket) egyéni kérésre a MOHU MOL az érintett rendelkezésére bocsátja.

Adatkezelő neve, székhelye, telefonszáma, weboldala (ahol az adatvédelmi tájékoztatók elérhetők) és e-mail címe:

MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44., weboldal: www.mohu.hu, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mohu.hu vagy info@mohu.hu)

Az adatkezelő kapcsolattartója/ kapcsolattartói:

MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt. - ugyfelszolgalat@mohu.hu vagy info@mohu.hu

Az adatkezelőnél az adatvédelmi tisztviselő(k) neve és elérhetősége:

MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt. - dr. Török Ingrid, adatvedelem@mohu.hu

Az adatkezelőnél az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak:

- **A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása során az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése** - Ügyfélszolgálati csoportvezető, Ügyfélszolgálati munkatárs.
- **A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosításával kapcsolatban a vállalati Ügyfelek kapcsolattartóival a www.mohu.hu weboldalon elérhető webformon vagy info@mohu.hu e-mail címre küldött e-mailben folytatott kommunikáció** - megkeresések kezelése, kérdések megválaszolása, adatagyeztetés, reklamációkezelés, az adatok nyilvántartási rendszerben való rögzítése, egyéb levelezés - Ügyfélszolgálati csoportvezető, Ügyfélszolgálati munkatárs.
- **Az Ügyfélszolgálat használatával kapcsolatos csalások és visszaélések megelőzése, észlelése és a bejelentések kivizsgálása, valamint a MOL Csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexét és a Partneri Magatartási Kódexét sértő magatartások vizsgálata** - amennyiben a MOHU MOL etikai vizsgálatot indít, az Etikai Tanács tagjai hozzáférnek a vizsgálathoz szükséges adatokhoz. Amennyiben a MOHU MOL a csalások és visszaélések megelőzése, észlelése és kivizsgálása érdekében egyéb eljárást indít, a MOL Magyarország Biztonság, Csoportszintű Biztonság és a Belső Audit szervezetek munkavállalói hozzáférnek a vizsgálathoz szükséges adatokhoz. Amennyiben a vizsgálat lefolytatása egyéb MOL Csoport tagot érint, és az adott társaság a vizsgálat alapján jogi igényt érvényesít, úgy az adatokhoz hozzáfér az adott társaság HR szervezete, a MOHU MOL HR szervezete, az adott társaság jogi szervezete és a MOHU MOL jogi szervezete.

- **Az Ügyfélszolgálat által az Ügyfelek kapcsolattartóival és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatok megőrzése jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából** - Értékesítés Támogatás vezető, továbbá az esetleges igényérvényesítés, bírósági és hatósági eljárásokban történő védekezés jogi támogatása céljából a Jogi Osztály illetékes munkavállalói. Ügyfélszolgálati csoportvezető, Ügyfélszolgálati munkatárs.

Az adatfeldolgozók neve, székhelye, telefonszáma, weboldala (ahol az adatvédelmi tájékoztatók elérhetők) és e-mail címe:

- **MOL IT & Digital GBS Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság (IT GBS)** - székhely: 1117 Budapest, Dombóvári út 28., e-mail cím: itu@mol.hu - dpo@mol.hu
- **VCC Live Hungary Kft.** - székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 5. emelet, weboldal: <https://vcc.live/magyar-nyelvu-jogi-dokumentumok/>, e-mail cím: info@vcc.live
- **SFDC Ireland Limited (Salesforce)** - székhely: 3rd and 4th Floor, 1 Central Park Block G, Central Park, Leopardstown, 18 Dublin, Írország, weboldal: <https://www.salesforce.com/eu/company/privacy/>, online kapcsolattartás: <https://www.salesforce.com/eu/form/contact/contactme/>
- **Microsoft Ireland Operations Ltd.** - székhely: One Microsoft Place South County Business Park Leopardstown Dublin 18, D18 P521, Írország, weboldal: <https://privacy.microsoft.com/en-gb/privacystatement>, online kapcsolattartás: <https://privacy.microsoft.com/en-US/privacy-questions>
- **KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft.** - székhely: 5071 Besenyszög, Táncsics Mihály utca 10., weboldal: <https://www.kmak.hu/> e-mail cím: support@kmak.hu
- **Artificial Group Kft.** - székhely: 1053 Budapest, Ferenciek tere 2. 1. em., weboldal: <https://artificialgroup.com/> e-mail cím: ilove@artificialgroup.com

Ha a MOHU MOL adatfeldolgozóként eljáró szolgáltatókat vesz igénybe, gondoskodik arról, hogy a GDPR 28. cikkével összhangban megfelelő adatfeldolgozási megállapodások legyenek hatályban. E megállapodások célja többek között annak biztosítása, hogy a személyes adatok kezelését az adatfeldolgozó a MOHU MOL nevében és kizárólag a MOHU MOL utasításai alapján végezze.

Az adatfeldolgozók kapcsolattartója/ kapcsolattartói:

- **MOL IT & Digital GBS Kft. (IT GBS)** - e-mail cím: itu@mol.hu
- **VCC Live Hungary Kft.** - e-mail cím: info@vcc.live
- **SFDC Ireland Limited (Salesforce):** <https://www.salesforce.com/eu/form/contact/contactme/>
- **Microsoft Ireland Operations Ltd.:** <https://privacy.microsoft.com/en-US/privacy-questions>
- **KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft.** - e-mail cím: support@kmak.hu
- **Artificial Group Kft.** - e-mail cím: ilove@artificialgroup.com

Az adatfeldolgozóknál az adatvédelmi tisztviselő(k) neve és elérhetősége:

- MOL IT & Digital GBS Kft.: dpo@mol.hu
- VCC Live Hungary Kft: dr. Seres Rita, rita.seres@vcc.live
- SFDC Ireland Limited (Salesforce): privacy@salesforce.com
- Microsoft Ireland Operations Ltd.: <https://privacy.microsoft.com/en-US/privacy-questions>
- KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft: adatkezelés@kmak.hu
- Artificial Group Kft.: Fazekas Péter, telefonszám: +36 30 221 3207, e-mail cím: peter@artificialgroup.com

Különleges személyes adat(ok) kezelése a jelen Tájékoztatóban meghatározott célból: nem valósul meg különleges személyes adatok kezelése.

Adattovábbítás megvalósulása harmadik országba:

A Microsoft 365 szolgáltatások használata közben a személyes adatok olyan EU-n kívüli országokba is, amelyekben nem tudják biztosítani a GDPR által meghatározott adatvédelmi szintet. A személyes adatok EU-n kívüli országokban történő gyűjtése, továbbítása és feldolgozása tekintetében a Microsoft Corporation (One Microsoft Way Redmond, Washington 98052, Amerikai Egyesült Államok) a személyes adatok védelmét az EU Bizottság 2021.június 4-én a 2021/914/EK határozatában jóváhagyott általános szerződési feltételekkel biztosítja. További információ:

<https://www.microsoft.com/en-us/trust-center/privacy/gdpr-overview>

<https://blogs.microsoft.com/on-the-issues/2018/05/21/microsofts-commitment-to-gdpr-privacy-and-putting-customers-in-control-of-their-own-data/>

<https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/admin/security-and-compliance/gdpr-compliance?view=o365-worldwide>

Automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel rendelkezik: nem valósul meg automatizált döntéshozatal, valamint profilalkotás.

Adatbiztonsági intézkedések:

Információbiztonsági menedzsment rendszer	A szervezeti információk bizalmasságának, integritásának és elérhetőségének biztosítása szabályzatok, folyamatok, folyamat leírások, szervezeti struktúrák, szoftver és hardver funkciók bevezetésével.
Fizikai hozzáférés	Azon fizikai eszközök védelmének biztosítása, amelyek MOL Csoportra vonatkozó adatokat tartalmaznak.

Logikai hozzáférés	Annak biztosítása, hogy csak jóváhagyott és felhatalmazott felhasználók férhessenek hozzá MOL Csoport vállalatai által használt adatokhoz.
Adathozzáférés	Annak biztosítása, hogy csak a rendszerek használatára jogosult személyek férjenek hozzá a MOL Csoport vállalati adataihoz.
Adattovábbítás /tárolás/ megsemmisítés	Annak biztosítása, hogy a MOL Csoport vállalati adatait illetéktelen személy ne továbbíthassa, olvashassa, módosíthassa vagy törölhesse adattovábbítás vagy tárolás során. Ezenkívül biztosítani kell a MOL Csoport vállalati adatainak azonnali törlését, amikor a feldolgozás célja megszűnik.
Bizalmasság és integritás	Annak biztosítása, hogy a MOL Csoport vállalati adatainak feldolgozása során az adatokat bizalmas módon kezeljék és aktualizálják, valamint fedhetetlenségük megőrzése érdekében.
Elérhetőség	Annak biztosítása, hogy a MOL Csoport vállalati adatai védve legyenek a véletlen megsemmisüléstől vagy elvesztéstől, és ezen következményeket kiváltó események esetén időben hozzáférjenek az érintett MOL Csoport vállalati adataihoz és helyreállítsák azokat.
Adatszeparáció	Annak biztosítása, hogy a MOL Csoport vállalatainak adatait más ügyfelek adataitól elkülönülten kezeljék.
Incidensmenedzsment	A MOL Csoport vállalati adatainak bármilyen megsértése esetén a jogsértés hatása minimálisra csökkenjen, és a MOL Csoport vállalati adatainak tulajdonosai haladéktalanul értesítésre kerüljenek.
Audit	Annak biztosítása, hogy az adatkezelő rendszeresen tesztelje, megvizsgálja és értékelje a fent vázolt technikai és szervezeti intézkedések hatékonyságát.

Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

Az Ön adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit, és azok korlátozásait részletesen a GDPR tartalmazza (különösen a GDPR 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79. és 82. cikkei). Ön az adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, bármikor kérelmezheti adatainak helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását, egyébiránt a jogos érdeken alapuló adatkezelés és a direkt marketing üzenetek küldése ellen tiltakozhat, és Önnek joga van adathordozhatósághoz. Az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb rendelkezéseket.

A MOHU MOL az általa nyújtott tájékoztatás során különösen az alábbiakra hívja fel az Ön figyelmét: **Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozzon személyes adatainak a MOHU MOL által történő kezelése ellen. Ebben az esetben a MOHU MOL a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a MOHU MOL bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.** A MOHU MOL vagy harmadik fél által érvényesíteni kívánt jogos érdek céljából kezelt személyes adatok vonatkozásában az érintett továbbá a GDPR 6. cikke (1) f) pontja alapján jogosult arra, hogy kérje az ún. érdekmérlegelési teszt rendelkezésére bocsátását, amely részletesen ismerteti, hogy a MOHU MOL és a harmadik fél érdekei miért élveznek elsőbbséget az adott adatkezelési művelet során az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, valamint miként, és milyen mértékben korlátozzák azokat.

Tájékoztatáshoz való jog:

Amennyiben a MOHU MOL Önre vonatkozó személyes adatot kezel, a MOHU MOL köteles Önnek tájékoztatást nyújtani – az Ön erre irányuló kérelme nélkül is – az adatkezelés legfontosabb jellemzőiről, így az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, a MOHU MOL és képviselője személyéről és elérhetőségéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, a személyes adatok címzettjeiről (harmadik országba történő adattovábbítás esetén ideértve az Európai Bizottság határozatának meglétére vonatkozó tájékoztatást), jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén a MOHU MOL és/vagy harmadik fél jogos érdekéről, illetve az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről (ideértve a felügyeleti hatósághoz történő panasz benyújtásának jogát), amennyiben nem Ön bocsátja rendelkezésre az adatokat, akkor a személyes adatok forrásáról és az érintett személyes adatok kategóriáiról, ha ezekről nem áll rendelkezésére információ. A MOHU MOL ezt a tájékoztatást úgy adja meg, hogy a jelen tájékoztatót elküldi Önnek.

Hozzáférési jog:

Ön jogosult arra, hogy a MOHU MOL-tól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezeléssel kapcsolatos egyes információkhoz hozzáférést kapjon, ideértve az adatkezelés céljait, az érintett személyes adatok kategóriáit, a személyes adatok címzettjeit, az adatkezelés (tervezett) időtartamát, az érintett jogait és jogorvoslati lehetőségeit (ideértve a felügyeleti hatósághoz történő panasz benyújtásának jogát), továbbá ha az adatok nem Öntől származnak, ezek forrására vonatkozó információkat.

Az Ön kérése esetén a MOHU MOL az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért a MOHU MOL az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságát.

A másolat kiadásának lehetőségéről, annak módjáról, esetleges költségeiről és egyéb részleteiről a MOHU MOL az Ön kérésére tájékoztatást ad.

Helyesbítéshez való jog:

Ön jogosult arra, hogy kérésére a MOHU MOL indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, Ön jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

Törléshez való jog:

Ön jogosult arra, hogy kérésére a MOHU MOL indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, a MOHU MOL pedig köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, amennyiben bizonyos feltételek fennállnak. A MOHU MOL többek között köteles törölni az Ön kérésére személyes adatait, ha a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon

kezelték; ha Ön az adatkezelés alapját képező hozzájárulását visszavonja és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; ha a személyes adatokat jogellenesen kezelték; ha Ön tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; vagy ha a személyes adatokat a MOHU MOL-ra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A fentiek nem alkalmazandók, amennyiben:

- a) az adatkezelés a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából szükséges;
- b) az adatkezelés a személyes adatok kezelését előíró, a MOHU MOL-ra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából szükséges;
- c) az adatkezelés közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból szükséges, amennyiben a törléshez való jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést;
- d) az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

Az adatkezelés korlátozásához való jog:

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

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, továbbá az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Ha Ön az adatainak kezelését kérésére korlátozták, az adatkezelés korlátozásának feloldása esetén a MOHU MOL Önt előzetesen tájékoztatja.

Adathordozhatósághoz való jog:

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, Ön által Adatkezelő 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 az az Adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés az Ön által adott hozzájáruláson vagy szerződés teljesítésén alapul (melyben Ön az egyik fél); és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során Ön jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Az adathordozhatósághoz való jog nem sértheti a törléshez való jogra irányadó rendelkezéseket, továbbá nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Tiltakozáshoz való jog:

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a MOHU MOL jogos érdekéből eredő kezelése ellen. Ebben az esetben a MOHU MOL a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a MOHU MOL 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.

A jogok gyakorlásának keretei

A MOHU MOL indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt az előbbiekben felsorolt jogaival kapcsolatos kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a MOHU MOL a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt. Ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha Ön azt másként kéri.

Ha a MOHU MOL nem tesz intézkedéseket az Ön kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy Ön panaszt nyújthat be az illetékes adatvédelmi felügyeleti hatóságnál (Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál; „NAIH”), és élhet bírósági jogorvoslati jogával. A NAIH elérhetőségei (cím: 1055 Budapest Falk Miksa u. 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., tel: +36 1 391 1400, Fax: +36-1-391-1410, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, weboldal: <http://naih.hu/>).

A fenti információkat a MOHU MOL-nak írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – kell megadni. Az Ön kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az Ön személyazonosságát.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, Ön jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Ön megítélése szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése sérti a GDPR rendelkezéseit. Az EU-n belüli felügyeleti hatóságok elérhetőségeit itt találja: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_hu. Ön jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság Önre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben. Ön jogosult továbbá a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja Önt a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

Az Ön rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR-nak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait. A MOHU MOL-lal vagy annak adatkezelő vagy adatfeldolgozó partnerével szembeni eljárást a MOHU MOL vagy az adatkezelő, valamint adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az Ön szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

Az ilyen per Magyarországon a törvényszék hatáskörébe tartozik. A bíróságok illetékességéről és elérhetőségeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: <https://birosag.hu/>.