



E.ON videó ügyintézés tájékoztató

Tájékoztatás az E.ON videó ügyintézéssel történő ügyfél általános tájékoztatásról.

Kedves Ügyfelünk!

Mielőtt igénybe veszi új szolgáltatásunkat és videóhíváson keresztül szeretné ügyeit intézni, kérjük figyelmesen olvassa el alábbi tájékoztatónkat.

1. Mire jó z E.ON videó ügyintézés?

Az E.ON videó ügyintézés olyan az E.ON és az Ön közötti kommunikációt lehetővé tevő elektronikus csatorna, amely biztosítja az Ön távoli személyes megjelenésű ügyintézését számlázási és műszaki ügyekkel kapcsolatban. Az E.ON videó ügyintézés szolgáltatás biztonságára vonatkozó ügyfél oldali felelősség szabályait a jelen tájékoztató 4. pontja, az E.ON videó ügyintézés igénybevételének technikai feltételeit pedig jelen tájékoztató 5. pontja tartalmazza.

2. Valós-idejű ügyintézéssel kapcsolatos tudnivalók

Mit is jelent az ügyintézés?

A videóügyintézés a hatályos jogszabályokkal összhangban történő olyan ügyintézési forma, ahol Önnel az E.ON képviselője sem személyesen, sem megbízott útján nem találkozik. Helyette az E.ON auditált, zárt és biztonságos videós rendszeren keresztül történik az ügyintézés.

Adatkezelés az ügyfél tájékoztatása során

Az E.ON videó ügyintézés teljes folyamatát kép-és hangfelvétellel rögzíti. Erről az E.ON Önt a beszélgetés elején tájékoztatja, a kép-és hangfelvétel rögzítéséhez pedig az Ön hozzájárulását kéri. Az E.ON videó ügyintézés akkor kezdhető meg, ha Ön kifejezetten hozzájárul a kép- és hangfelvétel rögzítéséhez, illetve annak az E.ON által történő kezeléséhez. Az E.ON az ügyintézés céljából készített felvételeket az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltaknak megfelelő ideig őrzi meg. Amennyiben a videó hívás során Ön nem adja meg a hozzájárulását az adatkezeléshez, vagy azt a videó hívás közben – az általános tájékoztatás során – visszavonja, úgy az E.ON a felvétellel addig keletkezett adatokat haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül törli.

3. Elektronikus ügyintézésre vonatkozó feltételek

Szolgáltatás jellemzői

Az E.ON videó híváson keresztül történő ügyintézésnek nincsenek külön díjai, az videó ügyintézés lehetővé tevő elektronikus rendszer használata tehát nem jár többletköltséggel az Ön számára. A videó ügyintézés során Ön kizárólag a saját internet szolgáltatója szokásos internet alapú szolgáltatási díjait fizeti, illetve



átalánydíjas internet szolgáltatás esetén az videó ügyintézés szolgáltatás az átalánydíj keretein belül, további külön szolgáltatás megrendelése nélkül igénybe vehető.

A tájékoztatással kapcsolatos tájékoztatás technikai lépései

A folyamat és a tájékoztatás nyelve minden esetben a magyar.

A videó ügyintézés a <https://www.eon.hu/hu/lakossagi/informaciok/koronavirus-intezkedesek.html> oldalon a Videós Ügyfélszolgálat menüpont alatt a „Belépek” gombra kattintva valamint az <https://www.eon.hu/hu/lakossagi/elerhetosegek.html> oldalon a Videós Ügyfélszolgálat menüpont alatt a „Belépek” gombra kattintva.

A „Belépek” gombra kattintást követően rendszerünk ellenőrzi, hogy a videó ügyintézés nyitva van-e, továbbá az informatikai feltételeknek megfelelő eszközt használ-e.

Kérem válasszon, hogy áram vagy gáz szolgáltatási ügyben, valamint műszaki jellegű, vagy számlázásikérdésben állhatunk az Ön rendelkezésére.

Az ellenőrzés után kérem adja meg: (i) nevét; (ii) felhasználási hely címét; (iii) telefonszámát; (iv) felhasználói azonosítót; Kérem görgesse végig az adatvédelmi tájékoztatót, valamint a felhasználási feltételeket, pipálja be, hogy megismerte ezeket a dokumentumokat valamint, hogy hozzá járul a videó és hang felvétel rögzítéséhez.

A folyamat következő lépéseként a várószobába kerül, ahol az ügyintéző kapcsolásáig a szíves türelmét kérjük.

Ügyintézőnk kapcsolásakor megkezdődik az ügyintézés folyamata. Ügyintézőnk az Ön által megadott adatok alapján azonosítja Önt. A beszélgetés egyedi azonosítóját a chat ablakban találja. A beszélgetés során ügyintézőnk részletes tájékoztatást ad Önnek az Ön által kért folyamatokról, valamint azok elintézési módjairól.

Igazolvánnyal történő azonosítás

Bizonyos ügyek intézése során, például adat egyeztetés vagy új szerződés kötése, szükséges ügyfeleink magasabb szintű azonosítása. Ennek oka, hogy Önről vagy nem állnak rendelkezésünkre adatok, azok hiányosak és tévések.

Az igazolványos azonosítás feltétele a jó minőségű kamera kép megléte. Amennyiben a videókép minősége nem megfelelő, kollégánk másik eszköz használatát fogja javasolni.

Az igazolvánnyal történő azonosítás során használható igazolványok:

- Régi típusú (könyv formátumú) személyi igazolvány
- Kártya formátumú személyi igazolvány
- Kártya formátumú arcképes vezetői engedély
- Útlevél

Kérjük, ellenőrizze, hogy a használt dokumentumok érvényesek legyenek.



Az igazolvánnyal történő azonosítás során az ügyintéző megkéri Önt hogy mutassa a kamerába az igazolványa arcképes oldalát. Ekkor ellenőri a kollégánk a rajta lévő adatokat, valamint az igazolvány érvényességét.

A kollégánk megkéri, hogy az igazolvány másik oldalát is mutassa a kamerába.

A folyamat során kollégánk ellenőrzi az Ön adatait, az igazolvány érvényességét és valódiságát, a rajta lévő biztonsági elemek meglétét.

Végül kollégánk összehasonlítja az Ön és az igazolványon lévő személy arcképét

Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy kollégánk megkéri Önt az igazolvány mozgatására esetleg kemény felületre ejtését.

Az igazolvány ellenőrzése után indul az ügyintézés.

Dokumentumok digitális rögzítése

A videó ügyfélszolgálat lehetőséget ad arra, hogy aláírt és kitöltött dokumentumokat digitális másolatát rögzítsük videokamerán keresztül. A folyamat során kollégánk megkéri hogy a papír alapú dokumentumot mutassa a kamerába, arról képernyőképet készít, így Önnek, így nem szükséges a dokumentumot beszkenneelni és e-mailben elküldeni nekünk.

A dokumentum rögzítés feltétele a jó minőségi kamera kép megléte. Amennyiben a videókép minősége nem megfelelő, kollégánk másik eszköz használatát fogja javasolni.

Dokumentum digitális rögzítésére minden esetben csak igazolványos azonosítás után van lehetőség.

További fontos tudnivalók:

A videós beszélgetésről az E.ON kép és hangfelvételt készít, amit az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint tárol. Az általános tájékoztatás ideje alatt fontos, hogy nem tartózkodhat Önnel egy helyiségben másik személy.

4. A szolgáltatás biztonságára vonatkozó ügyfél oldali felelősség

Az általános tájékoztatással kapcsolatban kérjük az alábbiak figyelembevételét. Kérjük gondoskodjon arról, hogy a használt mobiltelefon vagy számítógép megfeleljen az 5. pontban részletezett technikai elvárásoknak. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelősége a használt készülék(ek) megfelelő szintű biztonsági védelméről gondoskodni, melyekhez az alábbiakban adunk javaslatokat.

Minden esetben törekedjen olyan jelszó megadására, mely nem kapcsolható Önhöz, így nem fejthető vissza egyszerűen (pl. lehetőség szerint ne kedvenc háziállata nevét vagy egy szimplán növekvő sorszámot, vagy születési dátumot adjon meg jelszónak). A személyéhez nem kapcsolódó jelszó megjegyzése nehezebb, ugyanakkor nagyobb biztonságot nyújt. A szolgáltatás igénybevételéhez használt azonosítót, jelszót ne adja



meg senkinek! Ne készítsen olyan feljegyzést (pl. számítógépen és mobiltelefonon sem), amely illetéktelen kezébe kerülve lehetővé teszi a belépést a nevében!

Használjon víruskereső valamint a trójai alkalmazások elleni védelmet nyújtó programot és rendszeresen frissítse azt! A vírusirtó vagy antivírus program célja annak biztosítása, hogy a hálózatba vagy egy adott számítógépbe ne juthasson be olyan állomány, mely károkozást, illetéktelen adatgyűjtést vagy bármely, a felhasználó által nem engedélyezett műveletet hajt végre. Ma már számtalan ingyenesen letölthető vírusirtó program létezik, melyek használata és frissítése egyszerű. A vírusirtókkal rendszeres vírusirtás is végezhető, de e programok folyamatosan is tudják figyelni a számítógép kommunikációját és kiszűrik a káros állományokat.

Telepítsen tűzfal-szoftvert is, amit szintén rendszeresen frissítsen is! A tűzfal az illetéktelen hálózati hozzáféréseket megakadályozó szoftveres vagy hardveres eszköz, amely a kommunikáció folyamatába beépülve figyeli és szabályozza az átáramló forgalmat. A tűzfalakat általában az internetre kapcsolt számítógépek és helyi hálózatok védelmére alkalmazzák, hogy illetéktelenek ne férhessenek hozzá a hálózathoz és a számítógépeken tárolt adatokhoz. Fontos megjegyezni, hogy egyes ingyenesen letölthető vírusvédő programok nem rendelkeznek beépített tűzfal-funkcióval, ilyenkor azt külön kell telepíteni az antivírus program mellé.

Ne adjon lehetőséget arra, hogy elektronikus kódjait más is láthassa! Csak végső megoldásként használjon nyilvános internetet (például internet kávézóban), vagy jelszóval nem védett Wi-Fi hálózatot ügyei intézésére. Ha mégis ezt megteszi, saját érdekében tartson be néhány fontos biztonsági szabályt!

Ne válassza azt a lehetőséget, hogy a számítógép megjegyezze a belépéshez szükséges jelszót!

Tanácsos törölni a böngésző tárolóját is az internetes ügyintézés után, hogy illetéktelen személy ne tudjon adataival visszaélni.

Az internetes rendszerből ne a böngésző bezárásával, hanem a kilépés gombbal jelentkezzen ki!

Az tájékoztatás során használata közben a böngésző címsorában szereplő linket adatainak biztonsága érdekében ne küldje tovább!

A manapság nagyon népszerű új generációs mobil készülékek (pl. okostelefonok, táblagépek) – ugyanúgy, mint a számítógépek - célpontot jelentenek az on-line bűnözők számára, egyre nagyobb kockázatot jelent az ilyen készülékek felelőtlen, átgondolatlan használata. Fontos, hogy tisztában legyen az ilyen készülékek használatának veszélyeivel és a kockázatok csökkentésének lehetőségeivel.

Tanácsos a beépített védelmek magas szinten történő használata, a mobil készülékekre elérhető vírusvédő szoftverek alkalmazása, és speciális biztonsági szoftverek használata (például jelszótárolásra, mobilkövetésre).



Egyes kártevők képesek a többszintű/többcsatornás azonosítást is megkerülni. Például, ha az azonosításhoz a standard azonosító mellett egy ideiglenes, csak pár percig élő azonosító (amit SMS-ben kapunk meg az intézménytől) is szükséges, az okostelefont megtámadó szoftver mindkét azonosítót megszerzi a telefonból, jelentős károkat okozva ezzel.

A mobil fenyegetettség egyik legfontosabb szeletét a rosszindulatú programok (malware) adják. A rosszindulatú programokat a támadók a PC világhoz hasonlóan számos módon juttathatják el a felhasználó okostelefonjára. Az egyik legjobb lehetőség számukra az alkalmazás-letöltési dömping kihasználása. Ezért fontos a közösségi hálózatokban való ésszerű és átgondolt részvétel, valamint a vezeték nélküli kapcsolatok biztonságos használata.

5. A Szolgáltatások igénybevételének technikai feltételei

Az Ön által használt eszközöknek, minimálisan az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

- mobil telefon esetén
 - Android 5+ és iOS 9+ operációs rendszer
 - támogatott böngésző androidon: Google Chrome 59 vagy újabb.
 - támogatott böngésző iOS-nél: Safari
 - 640x480 minimum előlapi kamera felbontás;
- Desktop / notebook esetén
 - 4 gigabyte RAM;
 - élő szoftvertámogatással rendelkező operációs rendszer;
 - friss videokártya driverek;
 - támogatott asztali böngészők: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera böngészők legújabb verziója, a Microsoft IE 9,10,11, Microsoft edge 15+;
- sávszélesség: 2/1 Mbit/s fel- ill. letöltési sávszélesség.

A fent felsorolt feltételeket a rendszer automatikusan ellenőrzi. Az ellenőrzés eredményéről Önt tájékoztatja, probléma esetén meg javaslatot ad annak elhárítására.

6. A szolgáltató adatai

Az E.ON videó ügyintézés rendszerét alvállalkozóként a TechTeamer biztosítja:

TechTeamer Kft. (Székhely: 1015 Budapest, Szabó Ilonka utca 9., Cégjegyzékszám: 01-09-962028, Adószám: 23362840-2-43)

7. Karbantartása, hibajavítása, fejlesztés

Az E.ON fenntartja a jogot a videó ügyintézési rendszer karbantartására, fejlesztésére, és ezzel összefüggésben a Szolgáltatás elérhetőségét és annak körét korlátozza vagy szüneteltesse.

A videó ügyintézési rendszerben felmerülő hiba esetén az E.ON minden tőle elvárhatóat megtesz a hiba elhárítása érdekében. Amennyiben a karbantartás vagy fejlesztés előre



tervezett módon történik, a Szolgáltató előre tájékoztatja az Ügyfelet a szünetelés várható időtartamáról a weboldalán.

Az E.ON nem felel az internet rendellenes működéséből adódó hibáért, az ebből eredő szünetelésért vagy korlátozásáért.

8. Panaszkezelés

Az E.ON-nal, valamint az E.ON videó ügyintézővel kapcsolatban felmerült panaszok írásban az alábbi módokon nyújthatók be:

- elektronikus levélben az panasziroda@eon.hu email címre megküldve
- postai úton a 7601 Pécs, Pf.: 197. címre
- interneten a <https://www.eon.hu/hu/lakossagi/elerhetosegek/panaszkezeles.html> oldalon.

Adatvédelmi kérdésekben panaszkezelés: Az Adatkezelő a hatályos jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Érintettet. Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (<http://naih.hu>; 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az Érintett a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.