

**T.E.L.L. Biztonságtechnikai Rendszerek
Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**

**Telefonos Ügyfélszolgálatának
Adatvédelmi Tájékoztatója**

Adatkezelés nyilvántartási száma:

NAIH-137192/2018

Hatályos: 2018. január 1. Napjától

1. Az adatvédelmi tájékoztató célja

Jelen tájékoztató célja, hogy ismertesse milyen típusú adatok, hogyan kerülnek rögzítésre a telefonos ügyfélszolgálat igénybe vétele esetén, azokat milyen céllal kezeli, osztja meg vagy továbbítja a T.E.L.L. Biztonságtechnikai Rendszerek Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2., Cégjegyzékszám: 09 09 027345, Adószám: 25406812-2-09, a továbbiakban: **T.E.L.L. Kft.**).

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-137192/2018

2. Az adatkezelés elvei

A T.E.L.L. Kft. adatkezelése az adatkezelés minden szakaszában célhoz kötötten, a cél elérésére alkalmas és szükséges mértékben, a tisztesség és törvényesség elveinek betartásával történik.

3. Adatkezelés célja

A T.E.L.L. Kft. a hibabejelentések, megrendelések tartalmának pontos meghatározása, ellenőrizhetősége, felhasználása, módosítása, teljesítése, számlázása valamint egyéb minőségbiztosítási, oktatási és statisztikai elemzések készítése céljából rögzíti a telefonos ügyfélszolgálatra (06 30 185 9092) érkező hívásokat.

A beérkező hívásokat call center fogadja, ami minden hívás kezdetekor elmondja, hogy a T.E.L.L. Kft. telefonos ügyfélszolgálat fogadta a hívást, a beszélgetést rögzítik, közli az adattárolás időtartamát, és azt, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos további információk a www.tell.hu honlapon érhetők el.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül érkező telefonhívásokról minden esetben hangfelvétel készül. Érintett lehet bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve- azonosítható természetes személy, így az érintettek körébe tartozhat:

- szerződött partner (ügyfél) képviselője, munkavállalója
- T.E.L.L. Kft. munkavállalója
- egyéb külső természetes vagy jogi személy képviselője, munkavállalója

3. Fogalom meghatározás:

A 2001. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban Infotv.) meghatározza az adatok kezelésére vonatkozó alapvető szabályokat.

Az Infotv. előírásai, értelmező rendelkezések:

3. § 2. pontja szerint: személyes adat: „az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági,

kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;”

3. § 9. pontja szerint adatkezelő: „az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;”

3. § 10. pontja szerint adatkezelés: „az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;”

4. Az adatkezelés jogalapja és időtartama

A T.E.L.L. Kft. (továbbiakban adatkezelő) adatkezelése az **érintettek hozzájárulásán alapul**, a T.E.L.L. Kft. kizárólag az igénybe vett vagy kért szolgáltatás teljesítéséhez feltétlenül szükséges személyes adatokat kéri és kezeli a telefonáló személy önkéntes hozzájárulása alapján. Telefonos ügyfélszolgálat megkeresése esetén a hangfelvételek rögzítésre kerülnek és azok **1 évig megőrzésre** kerülnek.

Amennyiben nem járul hozzá, hogy telefonbeszélgetését rögzítsük - ezért telefonos ügyfélszolgálatunkat nem kívánja igénybe venni - úgy megrendelését, kérdését, észrevételét, panaszát írásban a support@tell.hu e-mail címre vagy a 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. postai címre küldött levelében küldheti meg Társaságunk részére.

Az Infotv. 6§ (5) bekezdése alapján a T.E.L.L. Kft. a felvett adatokat az Infotv. eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

5. Az érintettekre vonatkozó adatok leírása

Külső természetes személy telefonhívása esetén rögzítésre kerül a hangja, azonban magánszemély egyéb adatait nem kezeljük, nem rögzítjük. Kizárólag a jogi személyek képviselőjében eljáró személyek neve és elérhetősége kerül rögzítésre.

Jogi személyek, cégek alábbi adatait kezeljük, tároljuk:

- cégnév

- székhely

- fiók- és telephely
- cégjegyzékszám
- adószám
- bankszámlaszám
- ügyintéző neve, elérhetősége

Szállítási adatok

- feladó adatai (név, cím, elérhetőség)
- címzett adatai (név, cím, elérhetőség)
- fuvarozó adatai (név, rendszám)
- termék adatai (megnevezés, mennyiség)

A telefonon átadott adatok mellett, az adatok forrása a már megkötött szerződés, korábban történt regisztráció során megadott adatok, ill. a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül megadott információk.

6. Adatkezelés, adatkezelésre jogosultak köre, adatfeldolgozás, adattovábbítás

A telefonos ügyfélszolgálat részére megadott, valamint fenti források alapján megismert adatokhoz a T.E.L.L. Kft. belső szabályzatában meghatározott felhasználói jogosultság alapján férnek hozzá a T.E.L.L. Kft. adatok megismerésére és kezelésére jogosult munkavallói.

A T.E.L.L. Kft. az adatokat, csak olyan mértékben továbbítja szerződéses partnereinek, amely minimálisan szükséges a megrendelések, szerződéses kötelezettségek maradéktalan teljesítéséhez. Azok a vállalkozások, melyek részére a a szerződés teljesítéséhez szükséges adatok továbbításra kerülnek adatfeldolgozónak minősülnek az Infotv. rendelkezései szerint. Személyüket a a szerződés teljesítése során az érintett megismeri, az adatok részére történő továbbításához hozzájárul. Kérés esetén az adatfeldolgozó személyéről a T.E.L.L. Kft. ügyfélszolgálatán is tájékozódhatnak.

A szerződés teljesítésével kapcsolatos és a teljesítéshez szükséges adatokat a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai látják, azokhoz hozzáférnek. Az adatok telefonon, sms-ben, e-mailen, ill. a T.E.L.L. Kft. saját fejlesztésű programjain keresztül kerülnek továbbításra.

7. Hangfelvételek visszahallgatása:

T.E.L.L. Kft. munkavállalóinak belső szabályzatban meghatározott köre (menedzsment és terméktámogatás osztály meghatározott munkatársai) jogosult a hangfelvételek visszahallgatására.

Az érintett kérésére biztosítjuk a hangfelvétel másolatának kiadását, mely az érintett személy valamint az ügyintéző által elmondottakat is tartalmazza.

8. Adatbiztonság

Az Infotv. rendelkezései szerint az adatkezelő, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Infotv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

A T.E.L.L. Kft. az adatok védelmében - különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás – a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően az adatok biztonságáról, azok biztonságos kezeléséről, illetéktelen hozzáféréseinek megakadályozásáról gondoskodik.

9. Érintettek jogai és érvényesítésük:

Az Infotv. rendelkezései szerint az érintett kérelmezheti:

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

Az érintett kérelmére a T.E.L.L. Kft. tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről. A T.E.L.L. Kft. tájékoztatást ad továbbá az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására tett intézkedésekről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

10. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen

Az Infotv. rendelkezései szerint az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

A T.E.L.L. Kft. a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Ha a T.E.L.L. Kft. az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja,

valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

11. Adatok helyesbítése, törlése, jogorvoslat

Az érintettek kérésére az Infotv-ben foglalt feltételek mellett adataikat a T.E.L.L. Kft. nyilvántartásában helyesbíti.

A rögzített (szerződéses) törzsadatok javításával, módosításával kapcsolatban a szerződéses partnerek és érintettek a T.E.L.L. Kft. ügyfélszolgálatát kereshetik.

Amennyiben Ön egyéb célból – pl. tájékoztatás kérés – hívta a T.E.L.L. Kft-t, és nem kívánja, hogy a hangfelvételt T.E.L.L. Kft. egy évig megőrizze, kérjük, hogy a hangfelvétel törlésére vonatkozó igényét írásban jelezze ügyfélszolgálatunknak, a 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. címen.

Az adatkezeléssel kapcsolatos kérdés, észrevétel, panasz esetén várjuk megkeresését a support@tell.hu e-mail címen.

A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén jogorvoslat céljából bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat.

Posta cím:

1530 Budapest, Pf.: 5.

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

URL: <http://naih.hu>

Ha az adatkezelés során az információs önrendelkezési jogai sérülnek vagy nem kap megfelelő tájékoztatást, nem történik intézkedés a jogainak érvényesítése érdekében, úgy ugyancsak kérelemmel fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy lakóhelye/ tartózkodási helye szerinti Törvényszékhez. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Jelen szabályzatban nem szabályozottakra az Infotv. és egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Kelt: Debrecen, 2018. január 1.