ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ – HANGFELVÉTEL

Verziószám: 7.	Selejtezhető: érvényesség végétől számított 10 év

1. ADATKEZELŐ

Adatkezelő neve:	**TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.**	
Adatkezelő címe:	7634 Pécs, Nyugati ipari út 8.	
Adatkezelő elérhetőségei:	7602 Pécs, Pf. 33.	+36 72 421-700
	info@tettyeforrashaz.hu	www.tettyeforrashaz.hu
Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:	adatvedelem@tettyeforrashaz.hu	+36 72 421-700

2. ADATKEZELÉS RÉSZLETEI

Az adatkezelő a szolgáltatásaihoz kapcsolódó ügyintézések érdekében telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn. A bejövő és a kimenő hívások során az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a beszélgetés rögzítéséről. Amennyiben az érintett úgy dönt, hogy nem szeretne rögzített hangfelvételes beszélgetést folytatni, úgy a társaság a hívást megszakítja, és e-mailben, postai úton, online vagy személyes ügyfélszolgálaton történő kapcsolatfelvételt biztosít. Az érintett a hangfelvételről másolatot kérhet az adatkezelő ügyfélszolgálati csatornáinak bármelyikén. Az adatkezelő 30 napon belül egy másolat kiadását díjmentesen biztosítja. Az érintett csak azon hangfelvétel kiadását kérheti, amelyen beazonosítható módon ő folytat beszélgetést az adatkezelő munkatársával.

Adatkezelés célja	A telefonbeszélgetés hangfelvétel formájában történő rögzítésének célja: ▪ az ügyfélszolgálati feladatok ellátása, segítségnyújtás az ügyek intézésében, ▪ hibabejelentéssel kapcsolatos ügyintézés, ▪ panaszkezelés, ▪ kérelmek teljesítése, ▪ minőségbiztosítás, ▪ fogyasztói jogvita esetén a kérdéses felvétel felhasználása.	
Adatok forrása	Érintettek	
Érintettek	A rögzített vonalon telefonáló személyek.	
Kezelt adatok köre	Hangfelvétel, telefonszám, hívásazonosító, időpont	
Adatkezelés jogalapja	GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása és 6. cikk (1) bekezdése c) pontja szerint jogszabályi kötelezettség: *a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény*	
Adatok tárolásának időtartama	Rögzített hangfelvétel és a hozzá kapcsolódó telefonszám	5 év
	A tárolási időtartamot követően a felvételek – további jogszerű felhasználás hiányában – automatikusan törlődnek.	
Adatok tárolásáért felelős	fogyasztóvédelmi referens	

3. ADATTOVÁBBÍTÁS

EU-n kívüli országba történik adattovábbítás: ☐ igen ☒ nem

Adatfeldolgozók: telefonközpont rendszer támogatója

Címzettek: eseti jelleggel közhatalmi jogosítvánnyal rendelkező hatóságok, szervezetek részére

4. A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. adatkezelése során nem történik profilalkotás, automatikus döntéshozatal, valamint közös adatkezelés.

5. ÉRINTETT JOGAI

☒ Tájékoztatáshoz való jog: az érintett jogosult már az adatkezelés megkezdése előtt tájékozódni a személyes adatok kezelésének módjáról.

☒ Helyesbítéshez való jog: az érintett jogosult személyes adatainak helyesbítésének kérésére, ha az adatkezelőnél tárolt személyes adatok nem felelnek meg a valóságnak és ezt bizonyítani tudja.

☒ Hozzáféréshez való jog: az érintett jogosult tájékoztatást kérni, személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, kikérheti az Adatkezelőtől a róla tárolt személyes adatokat (kezelt adatok köre, jogalap, cél, időtartam).

☒ Törléshez, elfeledtetéshez való jog: az érintett jogosult kérni az adatainak végleges törlését, kivéve, ha az adatkezelés szerződés teljesítése, jogi kötelezettség teljesítése vagy közhatalmi jogosítvány alapján történik.

☐ Tiltakozáshoz való jog: amennyiben a jogalap jogos érdek vagy közhatalmi jogosítvány alapján történik, az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, azonban a tiltakozás nem jelenti adatainak azonnali hatályú törlését.

☒ Korlátozáshoz való jog: az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelésének korlátozását amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát
- az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését,
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.

☒ Adathordozhatósághoz való jog: az érintett jogosult kikérni digitális, táblázatos formában a róla tárolt személyes adatokat.

☒ Panasztételhez való jog: az érintett panaszt nyújthat be, illetve jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) vagy lehetősége van bírósághoz (http://birosag.hu/torvenyszekek) fordulni..

☒ Hozzájárulás visszavonása: amennyiben az adatkezelés hozzájárulás alapján történik, az érintett bármikor visszavonhatja a korábban megadott hozzájárulását. A visszavonási kérelem elfogadása jelentheti az adatok törlését is, de amennyiben más jogalap is támogatja az adatkezelést, az adatkezelés csak az adott adatkezelési cél vonatkozásában szűnik meg.

☐ Automatikus döntéshozatal felülvizsgálatához való jog: az érintett jogosult minden olyan adatkezelési folyamat manuális felülvizsgálatát kérni, ahol az adatkezelő az érintettre joghatással járó automata döntéshozatalt alkalmazott.

Az Adatkezelő az érintett jogai gyakorlására irányuló kérelmét az annak beérkezésétől számított legfeljebb egy hónapon belül teljesíti. A kérelem beérkezésének napja a határidőbe nem számít bele.
Az Adatkezelő szükség esetén, figyelembe véve a kérelem bonyolultságát és a kérelmek számát, ezt a határidőt további két hónappal meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.