ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ – HANGFELVÉTEL

Verziószám: 5.	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: rögzített vonalon telefonáló személyek.	
Kezelt adatok köre	Hangfelvétel, telefonszám, hívásazonosító.	
Adatkezelés jogalapja	Jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. *1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fogytv.)*	
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 (részletes információk: „Adattovábbításban érintett szervezetek listája” dokumentum)
EU-n kívüli országba történik adattovábbítás: ☐ igen ☒ nem
Adatfeldolgozók: telefonközpont rendszer támogatója, jogi képviselő.
Címzettek: közhatalmi jogosítvánnyal rendelkező hatóságok, szervezetek részére jogszabályi előírások szerint.

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 kikérni az adatkezelőtől a róla tárolt személyes adatokat.

☐ 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: amennyiben az érintett nem tartja jogosultnak az adatkezelőt személyes adatai kezelésére, kérheti adatkezelésének felfüggesztését a kivizsgálás időtartama alatt.

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

☒ Panasztételhez való jog: az érintett panaszt nyújthat be az adatvédelmi hatósághoz, illetve jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., 1374 Budapest, Pf.: 603., ugyfelszolgalat@naih.hu, +36 1 391-1400, www.naih.hu).

☐ 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.