

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Ügyfélszolgálati adatkezelés Support - szerződött ügyfelek számára

Hatályos: 2021.07.01 – től

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, valamint Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) előírásainak eleget téve, ezúton tájékoztatjuk az Ön által megadott személyes adatok kezeléséről:

1. Az adatkezelő

Az adatkezelő neve		Crosssec Solutions Kft.
Az adatkezelő címe		Szh.: 1052 Budapest, Deák F. tér 3. II. em., Th.: 7632 Pécs, Közraktár u. 5.
Az adatkezelő elérhetőségei	e-mail	adatvedelem@crosssec.com
	telefon	06-20/666-7894
	honlap	www.crosssec.com
Adatvédelmi tisztségviselő neve (ha van)		--
Adatvédelmi tisztségviselő elérhetőségei		--

2. A kezelt adatok

A kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogalapja

Személyes adat	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés (tárolás) időtartama
Vezetéknév Keresztnév E-mail cím Egyéb személyes adat, melyet a bejelentés szövege vagy csatolmánya tartalmaz Telefonszám	Ügyfélszolgálati rendszer működtetése, illetve az ügyfél megszólítása és azonosítása. Az üzenet fogadása, valamint a válaszüzenet küldése, a telefonos megkeresések fogadása és visszahívás. A kapcsolódó szerződés azonosítása. Az írásos ügyfélszolgálati csatornákon (e-mail, űrlap) lehetőség van dokumentumot csatolni. Amennyiben a csatolt fájl tartalmaz személyes adatot, az is a kezelt adatok körét képezi, technikailag nem megoldható a csatolmány leválasztása az adatkezelési folyamatról. Az adatkezelés célja az ügyfelek/bejelentők által jelzett kérés/kérdés megválaszolása, probléma kezelése, megoldása. Írásbeli megkeresés esetén amennyiben az üzenetküldő azt szeretné, hogy telefonon keressük fel, szükséges megadni az elérhetőségét.	Szerződés teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés b)	Szerződéses ügyfelek esetében az ügyfélszolgálat igénybevételéhez kapcsolódó adatokat a szerződés megszűnésétől számított legfeljebb 5 évig tároljuk.

Az adatkezelés során történik-e profilalkotás?

Válasz	Profilalkotás rövid, érthető leírása
Nem	---

Az adatkezelés során történik-e automatikus döntéshozatal?

Válasz	Automatizmus rövid, érthető leírása
Nem	---

Amennyiben igen, az Érintettnek joga van manuális, emberi beavatkozást kérni.

A kezelt személyes adatok forrása:

A személyes adatok közvetlenül az Érintettől származnak, a megkeresés küldéséhez kapcsolódó önkéntes adatszolgáltatás útján kerülnek az adatkezelőhöz.

Az adatok továbbításra kerülnek:

Kategória	Cégnév, székhely, tevékenység
Adatfeldolgozók (az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatokat végzők)	HubSpot Ireland Limited - One Dockland Central, Guild Street, Dublin 1, Ireland HubSpot Inc. 25 First Street, Cambridge, MA 02141 USA- CRM rendszer HappyFox Inc.- 47 Discovery, Ste 170, Irvine CA 92618, USA- Hibajegykezelő ügyfélszolgálati szoftver Microsoft Corporation- One Microsoft Way Redmond, Washington 98052- Office 365: Levelezés és irodai alkalmazások InfoComplex Kft. - 7632 Pécs, Littke József u. 21.- Rendszergazda Telenor Magyarország Zrt.- 2045 Törökbálint, Pannon út 1.- Távközlés
Címzettek	

Harmadik (EU-n kívüli) országba történő adattovábbítás történi:

Harmadik (EU-n kívüli) országbeli adatfeldolgozó neve, székhelye, továbbítás garanciái, továbbítás oka

HubSpot Ireland Limited/HubSpot Inc., USA, Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy, <https://legal.hubspot.com/privacy-policy>, anyavállalat hozzáférése
HappyFox Inc., USA, Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy, <https://www.happyfox.com/privacy-policy/>, anyavállalat hozzáférése
Microsoft Corporation, USA, Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy, <https://privacy.microsoft.com/hu-hu/privacystatement>, anyavállalat hozzáférése

Közös adatkezelés történi:

Válasz	Közös adatkezelő neve, székhelye
Nem	Nem releváns

Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések:

Hozzáférés korlátozása	A személyes adatokat kizárólag az ügyfélszolgálati és tanácsadási tevékenységben résztvevő, valamint az üzenetben megjelölt téma/kérdés/kérés megválaszolásában/megoldásában illetékes munkatársak férnek hozzá feladataik ellátása érdekében, valamint az ügyvezető ismerheti meg az adatokat. Ezt jogosultságkezeléssel biztosítjuk, továbbá minden munkatársunk titoktartási kötelezettséggel tartozik. Az adatvédelem során az ISO 27001-2014 információbiztonsági szabvány iránymutatásait is követjük, jelenleg is érvényes tanúsítvány mellett.
Adatbiztonsági intézkedés	Az adatkezelő az Ön személyes adatait a vállalat telephelyén található szervereken tárolja elektronikus formátumban. Az esetleges nyomtatott dokumentumokról iratmegsemmisítő berendezés segítségével gondoskodunk. Adatfeldolgozóinktól elvárjuk a megfelelő garanciák biztosítását, melyet adatvédelmi megállapodásban rögzítettük. Az ISO 27001-2014 szabvány alkalmazása alapján történik az adatok védelme mind a jogosulatlan hozzáférés vagy változtatás, mind az esetleges nem tervezett adatvesztés ellen.

3. Az Érintett jogai:

A jogalaphoz tartozó érintetti jogok és ezek magyarázata

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 az a róla tárolt személyes adatokat
Adathozzáféréstől való jog - Az Érintett jogosult kikérni digitális, táblázatos formában a róla tárolt személyes adatokat

4. Panasz benyújtása

Az érintettnek joga van panaszt benyújtani az adatvédelmi hatósághoz.
Jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz

Név	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
Székhely	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Postacím	1363 Budapest, Pf.9.
Email	ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefon	+36 (1) 391-1400
Fax	+36 (1) 391-1410
Honlap	http://naih.hu

5. Bírósági jogorvoslat

A bírósági jogorvoslatra vonatkozó rendelkezéseket az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza.

Amennyiben az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, úgy az adatkezelő 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 az érintett az adatkezelő meghozott döntésével nem ért egyet, illetve, ha az adatkezelő a fenti határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

Az érintett a jogainak megsértése esetén, valamint a fenti esetekben az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. A perbe az adatvédelmi hatóság az érintett pernyertessége érdekében beavatkozhat.

Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az érintett személyiségi jogát megsérti, az érintett az adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért és az adatkezelő köteles megfizetni az érintettnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, amennyiben a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem az érintett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.