

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Ügyféltámogatás Általános ügyfélszolgálati és support tevékenység

Hatályos:

2026.01.19-től

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotörvény), 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 (**GDPR - 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		Székhely: 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3. (Meyer&Levinson emelet) Telephely: 7629 Pécs, Hársfa út 18.
Az adatkezelő elérhetőségei	e-mail	gdpr@crosssec.com
	telefon	+36 20 666-7901
	honlap	https://crosssec.com/
Adatvédelmi tisztviselő neve (ha van)		-
Adatvédelmi tisztviselő 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 és kiemelt ügyféltámogatás működtetése, illetve az érdeklődők megszólítása és azonosítása A kapcsolódó szerződés azonosítása A support@crosssec.com-ra érkező megkeresések elintézése Az adatkezelő szoftvertermékéhez kapcsolódó megkeresések elintézése Az üzenet fogadása, valamint a válaszüzenet küldése, a telefonos megkeresések fogadása és visszahívás Az írásos ügyfélszolgálati csatornákon (e-mail, űrlap) lehetőség van	Szerződés teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés b)	A megadott személyes adatokat a megkereséstől számított 5 évig tároljuk, ha más jogalap nem támogatja az adatkezelést. Szerződéses ügyfelek esetében az ügyfélszolgálat igénybevételéhez kapcsolódó adatokat a szerződés megszűnésétől számított legfeljebb 5 évig tároljuk.

	<p>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 érdeklődők / 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</p>		
--	--	--	--

Kapcsolódó jogszabályok	

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:

Az Érintett

Az adatok továbbításra kerülnek:

Kategória	Cégnév, székhely, tevékenység
Adatfeldolgozók (az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatokat végzők)	<p>InfoComplex Kft. 7632 Pécs, Littyke József u. 21. Rendszergazda</p> <p>HubSpot Ireland Limited One Dockland Central, Guild Street, Dublin 1, Ireland CRM rendszer</p> <p>Microsoft Corporation One Microsoft Way Redmond, Washington 98052 Office 365: Azure Cloud felhőszolgáltatás, Levelezés és irodai alkalmazások, Planner, Teams</p> <p>Functional Software Inc 1 Baker Street, Suite 5B, San Francisco, CA 94117, United States Sentry hibakezelő szoftver</p> <p>HappyFox Inc.- 47 Discovery, Ste 170, Irvine CA 92618, USA- Hibajegykezelő ügyfélszolgálati szoftver</p> <p>Yettel Magyarország Zrt. 2045 Törökbálint, Pannon út 1. Távközlési szolgáltató</p>
Címzettek	

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

Adatfeldolgozó neve, továbbítás helye, továbbítás garanciái, továbbítás oka
<p>Microsoft Corporation USA Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy</p> <p>Data Privacy Framework https://privacy.microsoft.com/hu-hu/privacystatement ,</p> <p>https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA</p> <p>https://www.dataprivacyframework.gov/list anyavállalat hozzáférése,</p> <p>Functional Software Inc USA Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy</p>

Data Privacy Framework <https://sentry.io/security/#data-security-and-privacy>
<https://www.dataprivacyframework.gov/list> anyavállalat hozzáférése,
HappyFox Inc. USA Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy <https://www.happyfox.com/privacy-policy/>
anyavállalat hozzáférése,

Közös adatkezelés történik:

Válasz	Közös adatkezelő neve, székhelye
Nem	

Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések:

Hozzáférés korlátozása	A személyes adatokhoz az a munkatárs fér hozzá, akinek a munkaköri feladatai elvégzéséhez erre feltétlenül szükség van - az üzenetben megjelölt téma/kérdés/kérés megválaszolásában/megoldásában illetékes munkatársak férnek hozzá, valamint az ügyvezető ismerheti meg az adatokat. Ezt jogosultságkezeléssel biztosítja a vállalkozás.
Adatbiztonsági intézkedés	Számítógépeken vírusirtó, Mobil eszközökön kódos vagy biometrikus védelem A számítógépek jelszóval és meghajtótitkosítással védettek, jelszókezelő szoftver használata, a jelszavak rendszeres, kötelező megváltoztatása A számítógépes munkavégzés eseményei naplózva vannak A vállalkozás szerverei, kritikus munkaállomásai számára szünetmentes betáplálás biztosított Jelszóval védett saját és vendég wifi hálózat, fix IP cím Jogosultságkezelés és ennek rendszeres felülvizsgálata Munkavállalói titoktartási nyilatkozat aláírásra került Alkalmazások jelszavas védelme és egyes alkalmazásoknál kétfaktoros azonosítás GDPR megfelelő adatfeldolgozók kiválasztása és szükség esetén a megfelelő garanciák adatvédelmi megállapodásban történő rögzítése 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
Adathordozhatósághoz való jog - Az Érintett jogosult kikérni digitális, táblázatos formában a róla tárolt személyes adatokat
Automatikus döntéshozatal felülvizsgálatához való jog - Az Érintett jogosult minden olyan adatkezelési folyamat manuális felülvizsgálatát kérni, ahol az adatkezelő az Érintetthez joghatással járó automata döntéshozatalt alkalmazott.

4. Érintetti jogok gyakorlása

Amennyiben az érintett a 3. pontban leírt jogai gyakorlásával kapcsolatos kérelmet nyújtott be az adatkezelőhöz, úgy az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles válaszolni és tájékoztatni az érintettet a kérelem tárgyában meghozott intézkedésekről. Szükség esetén ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható.

Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

5. Panasz benyújtása

Az érintettnek joga van panaszt benyújtani az adatvédelmi 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

6. Bírósági jogorvoslat

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

Az érintett az adatai védelme érdekében az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő megsértette a személyes adatok kezelésére vonatkozó előírásokat. 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.

Minden olyan személy, aki az általános adatvédelmi rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult. Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.