

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS VEVŐSZOLGÁLAT, TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT HANGRÖGZÍTÉS

A jelen tájékoztatás célja, hogy a Borsodi Sörgyár Kft., (székhely: 3574 Böcs, Rákóczi utca 81., cégjegyzék száma: 05 09 019849, elektronikus elérhetőség: borsodisorgyar@molsoncoors.com, honlap címe: <https://borsodisorgyar.hu/>) továbbiakban „**Borsodi**” vagy a „**Adatkezelő**”) a Tanács 2016/679 számú általános adatvédelmi rendelete („**GDPR**”), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („**Infotv.**”) által megkívánt tartalommal tájékoztassa jelen adatvédelmi tájékoztató 1. pontjában meghatározott érintettet („**Érintett**”) a telefonos ügyfélszolgálati hangrögzítéssel kapcsolatban alkalmazott adatkezelésről.

1. Adatkezelés bemutatása

a kezelt személyes adatok köre	<p>Az Érintett vezetékneve, az Érintett keresztnéve, az Érintett e-mail címe, az Érintett telefonszáma, az Érintett hangja, az Érintett panaszával illetve kérdéseivel kapcsolatos egyéb információk.</p> <p><u>Érintett fogalma:</u> Érintettek közé tartoznak azok, akik az Adatkezelővel a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül elsősorban a Borsodi szolgáltatásaival illetve termékeivel kapcsolatban panaszügyintézés és/vagy tájékoztatás céljából kapcsolatot vesznek fel.</p>
az adatkezelés célja	<p>Az Érintett telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő panaszügyintézése illetve tájékoztatása, a panaszok kivizsgálása, teljesítése és kezelése.</p>
az adatkezelés jogalapja	<ul style="list-style-type: none"> • Az Érintett önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont); • Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont); • jogi kötelezettség teljesítése (1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/A. §), (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont) <p>Az Érintett a telefonbeszélgetés megkezdése előtt tájékozásra kerül a következőkről:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül és amennyiben a telefonhívást a Borsodi egy munkatársának kapcsolásáig nem szakítja meg, akkor automatikusan hozzájárul az adatai kezeléséhez; - amennyiben nem járul hozzá az adatkezeléshez, lehetősége van e-mail útján felvenni a kapcsolatot a Borsodi ügyintézőivel; - a Borsodi honlapján megtalálja a részletes adatvédelmi tájékoztatót az adatkezeléssel kapcsolatban; <p>Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: lehetetlenné válna a panaszok kivizsgálása és teljesítése.</p>
az adatok megismerésére jogosult személyek köre	<p>A Borsodi vevőszolgálatában résztvevő munkatársak. A hangrögzítésekhez kizárólag a Borsodi ellátási lánc igazgatója, pénzügyi igazgatója, jogi igazgatója vagy az ügyvezető igazgatója, illetve ezek valamelyikének jóváhagyásával a Borsodi vevőszolgálati és disztribúciós manager-e férhet hozzá.</p>
adatfeldolgozásra jogosult(ak)	N/A
az adatkezelés időtartama	A Borsodi az adatokat legfeljebb 6 hónapig őrzi meg.
hangfelvétel megismerésének módja	Az Érintett kérésére, az Érintett erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Borsodi díjmentesen

	<p>biztosítja a Borsodi ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, illetve a Borsodi hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Az Érintett kérésére a Borsodi a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja az Érintett rendelkezésére. A Borsodi a hangfelvétel kiadását:</p> <ul style="list-style-type: none">- az Érintett azonosításához, valamint a- híváskor rendelkezésére bocsátott azonosítószám megadásához köti.
--	--

2. Jogorvoslati lehetőségek az adatkezeléssel kapcsolatban

Az Érintettek jogorvoslati lehetőségeit – többek között – a GDPR VIII. fejezete („**Jogorvoslat, felelősség és szankciók**”) tartalmazza.

Az Érintettek bármikor tájékoztatást kérhetnek a személyes adataik kezeléséről a borsodisorgyar@molsoncoors.com e-mailcímrre megküldött kérelmében. Az Érintett kérelmezheti a Borsoditól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen. A Borsodi indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A Borsodi a kért információkat és tájékoztatást díjmentesen biztosítja. Amennyiben a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, a Borsodi észszerű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A tájékoztatás megadását a Borsodi csak a GDPR szerinti kivételes esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén a Borsodi írásban közli, hogy a felvilágosítás megtagadására a az általános adatvédelmi rendelet mely rendelkezése alapján került sor.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetősége: székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., telefonszám: +36 (1) 391-1400, telefax: +36 (1) 391-1410, e-mailcím: ugyfelszolgalat@naih.hu). Itt bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye áll fenn.

Az Érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz is fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per a Borsodi székhelye szerinti törvényszék (Miskolci Törvényszék 3525 Miskolc Dózsa György út 4) hatáskörébe tartozik. A per - az Érintett választása szerint - az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Borsodi mint adatkezelő köteles bizonyítani.

Ha a Borsodi adatkezelőként az Érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Ha a Borsodi adatkezelőként az Érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az Érintett személyiségi jogát megsérti, az Érintett sérelemdíjat követelhet. A Borsodi 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.