

Adatkezelési tájékoztató
ügyfelek részére
telefonon történő beszélgetések hangrögzítése

A Társaság az ügyfélszolgálatát úgy szervezte meg, hogy minden érintett, aki kapcsolatba kíván lépni a Társasággal akár azért, mert érdeklődik valamely szolgáltatás iránt, vagy akár a csomagazonosító számok alapján felvilágosítást szeretne a csomagokról vagy a csomagszállítással kapcsolatos esetleges reklamációt szeretne intézni, ezen keresztül tudja felvenni a kapcsolatot a Társasággal.

A Társaság a beérkező hívást, valamint a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti.

A telefonos hangrögzítés adatkezelésével kapcsolatos főbb ismérvek az alábbiak:

adatkezelés célja: az ügyfél kéréseinek teljesítése, panaszaikban foglaltakat kivizsgálása, azok megválaszolása, tartalmukat hitelt érdemlő igazolása

kezelt adatok köre: az ügyfél és az ügyintéző közötti beszélgetés hangfelvétele, ügyfél által önként megadott egyéb személyes adatok, valamint a hívás dátuma és időpontja

adatkezelés jogalapja: az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szüksége GDPR 6. cikk (1) f) pontja, valamint a GDPR 6. cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése

adattárolás határideje: a panaszokról készült jegyzőkönyvet és a válaszokat 3 évig köteles megőrizni Fgytv. 17/A. § (7); a hangfelvételeket 5 évig köteles megőrizni. Fgytv. 17/B §. (3)

Jelen adatkezeléshez kapcsolódó adatfeldolgozó:

Cégnév: MCNtelecom GmbH - beszélgetések hangrögzítése, visszahallgatása

Székhelye: A-1070, Wien, Lindengasse 56.

Adószáma: ATU72197106

Cégjegyzékszám: FN 461303 m

Tájékoztatót kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Fáma First Kft.

Címe: 2220 Vecsés, Szállító utca 8.

Cégjegyzékszám: 01-09-929804

Adószám: 11678526-2-43

E-mail cím: info@famafutar.hu

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság

Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Posta cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefon: 06-1/391-1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>