

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Telefonos ügyfélszolgálat igénybevételéhez

Jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy tájékoztatást nyújtson a Bitlabor Kft. (székhely: 6725 Szeged, Veres Ács utca 44. 3/7, a továbbiakban: **Adatkezelő**) által a telefonos ügyfélszolgálat működtetése során végzett adatkezelésről, a személyes adatok kezelésének körülményeiről, valamint az érintetteket megillető jogokról.

1. Az adatkezelő adatai

- Név: Bitlabor Kft.
- Székhely: 6725 Szeged, Veres Ács utca 44. 3/7.
- Levelezési cím: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24/A 4/5.
- Telefonszám: +36 62 202 097
- E-mail cím: info@kalumet.eu

2. Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő a telefonos ügyfélszolgálat működtetése során az alábbi célokból kezel személyes adatokat:

- az ügyfelek azonosítása,
- ügyfélmegkeresések, kérdések, panaszok kezelése,
- kapcsolattartás az ügyfelekkel,
- az ügyintézés dokumentálása és nyomon követése.

3. A kezelt személyes adatok köre

Az Adatkezelő az alábbi személyes adatokat kezeli:

- név,
- telefonszám,

- e-mail cím.

4. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, azaz az érintett kérésére történő lépések megtétele, illetve a szerződés teljesítése, valamint – panaszkezelés esetén – a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése.

5. Az adatkezelés időtartam

Az Adatkezelő a személyes adatokat az ügyintézés lezárásáig, illetve a vonatkozó jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges ideig kezeli. Panaszkezelés esetén az adatkezelés időtartama a vonatkozó jogszabályokban meghatározott idő.

6. Adattovábbítás, adatfeldolgozók

Az Adatkezelő a személyes adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, kivéve jogszabályi kötelezettség esetén. Amennyiben az adatkezelés során adatfeldolgozó kerül igénybevétele (pl. ügyfélszolgálati rendszer üzemeltetője), az Adatkezelő biztosítja, hogy az adatfeldolgozó a GDPR rendelkezéseinek megfelelően járjon el.

7. Az érintettek jogai

Az érintettek jogosultak:

- tájékoztatást kérni személyes adataik kezeléséről,
- hozzáférést kérni a kezelt személyes adatokhoz,
- kérni személyes adataik helyesbítését,
- kérni személyes adataik törlését vagy kezelésük korlátozását,
- tiltakozni személyes adataik kezelése ellen,
- panaszt tenni a felügyeleti hatóságnál.

8. Panasz benyújtása

Amennyiben az érintett megítélése szerint személyes adatainak kezelése sérti a vonatkozó jogszabályokat, jogosult panaszt benyújtani a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH):

- Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.
- Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.
- Honlap: www.naih.hu