

# Telefonos Vevőszolgálat Adatkezelési Tájékoztatója

## ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT

Telefonos vevőszolgálat

Az AQUALING Ipari, Fővállalkozói, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (Székhely: 1117 Budapest,

Hunyadi János út 4.) telefonos vevőszolgálatot biztosít – továbbiakban Társaság – Fogyasztók és

Szervezetek (természetes személyek és gazdasági társaságok) közötti hiteles tájékoztatás, a forgalmazott termékekkel, a kapcsolódó szolgáltatások biztosítása, az érdemi ügyintézés céljából.

A Társaság adatkezelőnek minősül a telefonos vevőszolgálaton a hívások rögzítése kapcsán.

### A telefonos vevőszolgálat telefonszámjai:

- Aqualing termékek, szolgáltatások: +36 1 445 4411
- Bestway termékek, szolgáltatások: +36 1 901 1083 (8-12 óra között elérhető minden hétköznap.)

### A telefonos vevőszolgálat nyitvatartási ideje:

- Hétfő - Péntek: 08:00 - 15:30
- Munkaidő után, hétvégén, ünnepnapokon: üzenetrögzítő

o Az üzenetrögzítőn keletkezett hívások feldolgozása a munkaszüneti napot követő első munkanapon történik meg.

A Társaság telefonszáma viszonteladói, nagykereskedés és egyéb, nem fogyasztói ügyintézés céljából: +36 1 206 5600

A hangfelvétel készítésének jogalapja a Társaság jogos érdeke a Fogyasztók és Szervezetek irányába a teljesítési szerződési kötelezettségek, szolgáltatások teljesítése, valamint a hiteles

információk nyújtása az érintett Fogyasztó és Szervezetek előzetes tájékoztatásával a hangfelvétel készítésének tényéről.

A Társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmében a teljesítési szerződési

kötelezettségek, szolgáltatások teljesítéséhez szükséges ideig kezeli a hangfelvételt. A hangfelvétel egyedi azonosítószámmal rendelkezik, és öt évig megőrzésre kerül egy elektronikus, biztonságos tárhelyen.

A Társaság a telefonos vevőszolgálat hívás fogadási rendszerében – IVR – a kapcsolat létrejötte előtt, gépi hangbemondással tájékoztatja az érintett Fogyasztót/Szervezet képviselőjét a hangfelvétel készítéséről és az adatkezelési nyilatkozat elérhetőségi helyéről.

A hangkapcsolat létrejötte után a Társaság munkatársa a rögzített beszélgetés egyedi azonosítójáról, illetve a rögzített beszélgetés megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatosan tájékoztatja az érintett Fogyasztót/Szervezet képviselőjét. A Fogyasztó/Szervezet képviselője kérésére az adott hangfelvételtől egy alkalommal ingyenesen a Társaság másolatot készít, melyet elektronikus úton a rendelkezésre bocsát.

### **Az adatkezelés célja**

Az érintett Fogyasztó (vevő/ügyfél), Szervezet esetében képviselő, illetve a termékek, szolgáltatás iránt érdeklődők számára a telefonos vevőszolgálaton keresztül történő ügyintézés, illetve hiteles információ nyújtás, a reklamáció, panasz rögzítése és kezelése, a Társaság jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása, valamint minőségbiztosítás.

**Az adatkezelés jogalapja:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)

### **A kezelt adatok köre**

Az érintett Fogyasztó (vevő/ügyfél) illetve Szervezet esetében a képviselő neve, e-mail címe, telefonszáma, a hívás azonosítószáma, a hívott szám, a hívás dátuma, időpontja, az ügy egyedi azonosító száma, valamint a hívó és az ügyintéző hangja, és az érintett által megadott információk.

**Adatkezelés időtartama**

A telefonos vevőszolgálaton rögzített hangfelvételeket a Társaság által megbízott Adatfeldolgozó a rögzítéstől számított 5 évig elektronikus tárhelyen, biztonságosan megőrzi, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig a Társaság kezeli azt.

**Érintett**

Érdeklődő/Fogyasztó (ügyfél/vevő - természetes személy), Szervezet (gazdasági társaság) megbízottja, aki a telefonos vevőszolgálaton keresztül termékekkel, szolgáltatással, kapcsolatos információk, és konkrét ügyintézés céljából kapcsolatot vesz fel a Társasággal.

**További adatfeldolgozó:**

**Név:** Arenim Technologies Kft.

**Székhely:** 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

**Adatfeldolgozói feladat:** telefonos vevőszolgálat üzemeltetéshez szükséges call center software nyújtása, hangrögzítés, archiválás