

Informácie o ochrane osobných údajov

Táto informačná brožúra Vám predstaví typy údajov zaregistrované v prípade použitia telefonického klientskeho centra (call center) a cieľ ich spravovania, zdieľania alebo ďalšieho poskytovania.

Zásady správy osobných údajov

Správa osobných údajov spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft. (2600. Vác, Kőhidpart dűlő 2. Cg. 13-09-060842) sa v každej fáze správy osobných údajov uskutočňuje spôsobom viazaným na cieľ, v miere, ktorá je vhodná a potrebná pre dosiahnutie cieľa, za dodržiavania princípov čestnosti a zákonnosti.

Cieľ správy osobných údajov

Spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft. nahráva volania, prichádzajúce do call centra (0627-511-750) s cieľom presného určenia, kontroly, použitia, modifikácie, plnenia, fakturácie obsahu objednávok, ako aj s cieľom vyhotovenia iných cieľov zabezpečenie kvality, vzdelávania a štatistických analýz.

Referent na začiatku rozhovoru v každom prípade uvedie, že hovorí v mene spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft., že rozhovor sa nahráva, dobu trvania uloženia údajov, ako aj to, že ďalšie informácie sú dostupné na webovej stránke.

O volaniach, prichádzajúcich cez call center sa v každom prípade vyhotoví zvukový záznam. Dotknutá môže byť: fyzická osoba, ktorá je identifikovaná alebo ktorú je možné - priamo alebo nepriamo - identifikovať na základe ktoréhokoľvek špecifického osobného údaju, čím do okruhu dotknutých osôb môže patriť:

- zamestnanec zmluvného partnera (kupujúci, prijímateľ tovaru)
- zamestnanec subdodávateľa prepravcu
- zamestnanec spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft.
- iná externá fyzická alebo právnická osoba

Zákon číslo CXII. z roku 2011. o práve na informačné sebaurčenie a o slobode informácií (ďalej len: Infozákon) určuje základné pravidlá, vzťahujúce sa na správu osobných údajov.

Predpisy Infozákona, výkladové ustanovenia:

Podľa bodu 3. § 3.: *osobný údaj*: „údaj, ktorý je možné dať do súvislosti s dotknutou osobou - predovšetkým jej meno, identifikačné číslo, jedna alebo viac informácií o fyzickej, fyziologickej, mentálnej, ekonomickej, kultúrnej alebo sociálnej identite - a záver vzťahujúci sa na dotknutú osobu, ktorý je z údajov možné vyvodiť.“

Podľa bodu 9. § 3. *správca údajov*: „fyzická alebo právnická osoba alebo organizácia bez právnej subjektivity, ktorá samostatne alebo spolu s inými definuje cieľ spracovania osobných údajov, prináša a realizuje rozhodnutia týkajúce sa spravovania údajov (vrátane použitých nástrojov) alebo ich realizáciou poverí spracovateľa údajov;

Podľa bodu 10. § 3. *správa osobných údajov*: súhrn akýchkoľvek úkonov vykonaných s osobnými údajmi, predovšetkým ich zhromažďovanie, príjem, zaznamenanie, systematizácia, uchovávanie, zmena, použitie, vyžiadanie, postúpenie, zverejnenie, zosúladenie alebo spojenie, uzatvorenie, vymazanie a zničenie bez ohľadu na použitý postup, ďalej zabránenie ďalšiemu použitiu údajov, vyhotovovanie fotografických, zvukových alebo obrazových záznamov, ako aj zaznamenávanie fyzických znakov umožňujúcich identifikáciu osoby (napr. odtlačok prsta alebo dlane, vzorka DNA, obraz dúhovky);

Cieľ a právny podklad správy osobných údajov:

Správa osobných údajov spoločnosti Duna- Dráva Cement Kft. (ďalej len: správca osobných údajov) je založená na súhlase dotknutých osôb, požadujeme a spravujeme výhradne osobné údaje nevyhnutne potrebné pre plnenie

využitej alebo požadovanej služby, na základe dobrovoľného súhlasu volajúcej osoby. V prípade kontaktovania nášho telefonického klientskeho centra sa zvukové záznamy nahrávajú a uschováme ich po dobu 5 rokov.

Ak neprispievate k tomu, aby Váš rozhovor bol zaregistrovaný - takže nechcete používať Náš zákaznicky servis (Call-centrum) – v tom prípade pošlite písomne pre Vašu objednávku, žiadosť, pozorovanie, sťažnosť pre našu spoločnosť na objednavky@duna-drava.hu e-mailovú adresu, alebo na poštovnú adresu 2600. Vác, Kőhidpart dűlő 2.

Opis údajov, vzťahujúcich sa na dotknuté osoby

V prípade telefonického hovoru externej fyzickej osoby sa nahrá jeho hlas, ale iné údaje súkromnej osoby nespravujeme a neukladáme. Uloží sa meno a kontakt výhradne osôb, ktoré konajú v mene právnickej osoby.

Spravujeme a ukladáme nasledujúce údaje právnických osôb, firiem:

- názov firmy
- sídlo
- pobočka a sídlo
- číslo v obchodnom registri:
- daňové identifikačné číslo
- číslo bankového účtu
- Meno, kontakt referenčnej osoby

Dodacie údaje

- údaje odosielateľa (meno, adresa, kontakt)
- údaje adresáta (meno, adresa, kontakt)
- údaje prepravcu (meno, evidenčné číslo)
- údaje produktu (názov, množstvo)

Popri údajoch, odovzdaných telefonicky sú zdrojom údajov Predajná zmluva, Prepravná zmluva, údaje uvedené v rámci registrácie ORP, respektíve informácie, poskytnuté prostredníctvom call centra (kmeňové údaje systému SAP).

Správa, spracovanie a poskytovanie osobných údajov

K údajom poskytnutým pre zákaznícky servis (call-centrum), respektíve k údajom, ktoré boli spoznané na základe vyššie uvedených zdrojov, zamestnanci spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft. majú prístup na základe užívateľského oprávnenia určeného v interných predpisoch spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft..

Plnenie objednávok sa uskutočňuje prostredníctvom prepravných spoločností a špeditérskych firiem. Pre organizácie, spolupracujúce na plnení objednávok (prepravné spoločnosti, špeditérske firmy) sa údaje poskytnú v takej miere, ktorá je minimálne potrebná pre úplnú realizáciu objednávok. Tie spoločnosti, pre ktoré sa údaje, potrebné pre plnenie objednávok poskytnú, sa na základe nariadení Infozákona považujú za spracovateľov údajov. Ich osoby v rámci objednávky dotknutá osoba spozná a súhlasí s tým, aby im boli poskytnuté osobné údaje. V prípade požiadavky sa o osobe spracovateľa údajov môžete informovať aj na našom Logistickom oddelení.

Údaje v súvislosti s plnením objednávok, ktoré sú potrebné pre plnenie, ako aj údaje, doplnené o úverový rámec zazmluvneného partnera sú pre pracovníkov call centra viditeľné, majú k nim prístup. Údaje sa poskytujú telefonicky, v SMS, v e-mailu, respektíve prostredníctvom vlastne vyvinutých programov spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft..

Poskytnutie údajov do zahraničia sa uskutoční vtedy, ak do plnenia objednávky zainteresujeme zahraničnú spoločnosť. (napr. zahraničnú prepravnú spoločnosť). Údaje SAP sú uložené na serveroch v Nemecku, ktoré sú majetkom spoločnosti Heidelberg Cement AG, ale zvukové materiály sa uložia na maďarských (Vác) serveroch.

Opätovné vypočutie zvukového záznamu:

Na opätovné vypočutie zvukového záznamu je oprávnený okruh zamestnancov spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft., určený v interných predpisoch (vyznačené osoby sú určení pracovníci IT a Logistického oddelenia).

Opätovné vypočutie zvukových nahrávok je potrebné aj s cieľom zabezpečenia kvality a s vzdelávacím cieľom, na čo je oprávnená výhradne prostredníctvom spoločnosti Duna-Dráva Cement Kft., za ostatných, zmluvne dojednaných podmienok aj externá tréningová spoločnosť.

Na požiadanie zainteresovaných osôb poskytneme vydanie zvukového záznamu, ktorý obsahuje záležitosti, ktoré povedala dotčná osoba, ako aj referent.

Bezpečnosť údajov

Na základe nariadení Infozákona je správca osobných údajov, respektíve v rámci okruhu svojej činnosti spracovateľ údajov je povinný zabezpečiť bezpečnosť údajov, ďalej je povinný uskutočniť technické a organizačné opatrenia a vytvoriť pravidlá postupov, ktoré sú potrebné pre uplatnenie predpisov Infozákona a iných predpisov týkajúcich sa ochrany údajov a tajomstva.

Spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft v záujme ochrany údajov - predovšetkým pred neoprávneným prístupom, zmenou, postúpením, zverejnením, vymazaním alebo zničením, ako aj pred náhodným zničením a poškodením, ďalej z dôvodu nedostupnosti vyplývajúcej zo zmeny použitej techniky - zaviedla značné technické a organizačné bezpečnostné opatrenia.

Odosielanie údajov sa uskutočňuje na vnútornej sieti spoločnosti Heidelberg Cement Group. Vnútornú sieť prevádzkuje spoločnosť British Telecom. Body, prostredníctvom ktorých je možný prístup do internej siete, sú chránené štandardnými nástrojmi na ochranu siete. Voči externému vniknutiu je chránená firewall-om Cisco, alebo interné podnikové zdroje sú dostupné vybudovaním pripojenia VPN (Virtual Private Network).

Práva dotknutých osôb a ich uplatnenie

Na základe nariadení Infozákona môže dotknutá osoba požiadať:

- a) informovanie o správe svojich osobných údajov,
- b) opravu svojich osobných údajov, ako aj
- c) vymazanie alebo uzatvorenie svojich osobných údajov - s výnimkou povinnej správy údajov.

Na žiadosť dotčnej osoby spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft. poskytne informácie o údajoch, o ich zdroji, o ciele, o právnom základe, o dobe trvania správy osobných údajov, o mene, adrese a činnosti súvisiacej so správou osobných údajov spracovateľa osobných údajov, o okolnostiach, vplyvoch a opatreniach vykonaných na odstránenie incidentov súvislosti so správou osobných údajov, ďalej – v prípade poskytnutia osobných údajov dotknutej osoby – o právnom podklade a adresátovi poskytnutia údajov, ktoré sama spravuje alebo sú spracované spracovateľom údajov povereného na základe jej pokynov.

Námietka voči správe osobných údajov

Na základe nariadení Infozákona dotknutá osoba môže namietať voči správe jej osobných údajov,

- a) ak správa alebo poskytovanie osobných údajov je potrebná výhradne pre plnenie právnej povinnosti, vzťahujúcej sa výhradne na správcu osobných údajov, alebo k uplatneniu oprávnených záujmov správcu osobných údajov, preberateľa osobných údajov alebo tretích osôb, s výnimkou prípadu povinnej správy osobných údajov;
- b) ak sa použitie alebo poskytnutie osobného údaja uskutočňuje s cieľom priameho získania obchodu, prieskumu verejnej mienky alebo cieľa vedeckého výskumu; ako aj
- c) v inom prípade, ktorý je uvedených v zákone.

Spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft. preskúma námietku v najkratšom čase od predloženia žiadosti, ale najneskôr do 15 dní, v otázke jej opodstatnenosti vznesie rozhodnutie a o rozhodnutí písomným spôsobom informuje žiadateľa.

Ak spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft. skonštatuje opodstatnenosť námietky, zruší správu osobných údajov – vrátane ďalšieho prijímania a odosielania osobných údajov – a údaje uzatvorí, ako aj o námietke, ďalej o opatreniach, ktoré na základe nej vykonal, informuje každého, pre koho v predchádzajúcich osobné údaje poskytol, ktorých sa námietka týka a ktorí sú povinný prijať opatrenia v záujme uplatnenia práva námietky.

Korekcia a vymazanie osobných údajov

Na žiadosť dotknutých osôb, za podmienok uvedených v Infozákone, ich osobné údaje spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft. vo svojej evidencii poopraví.

V súvislosti s opravou a modifikáciou zadaných (zmluvných) kmeňových údajov môžu naši zákazníci a príjemcovia tovaru kontaktovať oblastného zástupcu a naši prepravní partneri Logistické oddelenie.

Ak ste volali spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft. s iným cieľom – napríklad žiadosť o poskytnutie informácií – a nežiadate si, aby zvukový záznam spoločnosť Duna-Dráva Cement Kft. uschovala po dobu piatich rokov, žiadame Vás, aby ste svoju požiadavku vzťahujúcu sa na výmaz zvukového záznamu písomne oznámili Logistickému oddeleniu na adrese 2600. Vác, Kőhídpárt dűlő 2.

V prípade otázok, pripomienok, sťažností v súvislosti so správou osobných údajov nás kontaktujte na e-mailovej adrese logisztika@duna-drava.hu.

Dotknuté osoby sa v záujme právnych opravných prostriedkov môžu obrátiť aj na Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Národný orgán pre ochranu osobných údajov a slobodu informácií) (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.), ako aj na súd.

Vác, 1. júna 2016

Duna-Dráva Cement Kft.