

Adatvédelmi tájékoztató

A tájékoztató bemutatja, hogyan és milyen típusú adatok kerülnek rögzítésre a telefonos ügyfélszolgálat (call center) igénybe vétele esetén, azokat milyen céllal kezeljük, osztjuk meg vagy továbbítjuk.

Az adatkezelés elvei

A Duna-Dráva Cement Kft. (2600. Vác, Köhídpark dűlő 2. Cg. 13-09-060842) adatkezelése az adatkezelés minden szakaszában célhoz kötötten, a cél elérésére alkalmas és szükséges mértékben, a tisztesség és törvényesség elveinek betartásával történik.

Adatkezelés célja

A Duna-Dráva Cement Kft. a megrendelések tartalmának pontos meghatározása, ellenőrizhetősége, felhasználása, módosítása, teljesítése, számlázása valamint egyéb minőségbiztosítási, oktatási és statisztikai elemzések készítése céljából rögzíti a call centerbe (0627-511-750) érkező hívásokat.

Az ügyintéző minden hívás kezdetekor elmondja, a Duna-Dráva Cement Kft. nevében beszél, hogy a beszélgetést rögzítik, az adattárolás időtartamát, és azt, hogy további információk weboldalunkon érhetőek el.

A call centeren keresztül érkező telefonhívásokról minden esetben hangfelvétel készül. Érintett lehet bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve- azonosítható természetes személy, így az érintettek körébe tartozhat:

- szerződött partner (vevő, árufogadó) munkavállalója
- fuvarozó alvállalkozó munkavállalója
- Duna-Dráva Cement Kft munkavállalója
- egyéb külső természetes vagy jogi személy

A 2001. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban Infotv.) meghatározza az adatok kezelésére vonatkozó alapvető szabályokat.

Az Infotv. előírásai, értelmező rendelkezések:

3. § 2. pontja szerint: *személyes adat*: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;”

3. § 9. pontja szerint *adatkezelő*: „, az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;”

3. § 10. pontja szerint *adatkezelés*: „az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további

felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;”

Az adatkezelés jogalapja

A Duna- Dráva Cement Kft. (továbbiakban adatkezelő) adatkezelése az érintettek hozzájárulásán alapul, kizárólag az igénybe vett vagy kért szolgáltatás teljesítéséhez feltétlenül szükséges személyes adatokat kérjük és kezeljük a telefonáló személy önkéntes hozzájárulása alapján. Telefonos ügyfélszolgálatunk megkeresése esetén a hangfelvételek rögzítésre kerülnek és azokat 5 évig megőrizzük.

Amennyiben nem járul hozzá, hogy telefonbeszélgetését rögzítsük - ezért telefonos ügyfélszolgálatunkat nem kívánja igénybe venni - úgy megrendelését, kérdését, észrevételét, panaszát írásban a fszervezes@duna-drava.hu e-mail címre vagy a 2600. Vác, Kőhidpart dűlő 2. postai címre küldött levelében küldheti meg Társaságunk részére.

Az érintettekre vonatkozó adatok leírása

Külső természetes személy telefonhívása esetén rögzítésre kerül a hangja, azonban magánszemély egyéb adatait nem kezeljük, nem rögzítjük. Kizárólag a jogi személyek képviselőjében eljáró személyek neve és elérhetősége kerül rögzítésre.

Jogi személyek, cégek alábbi adatait kezeljük, tároljuk:

- cégnév
- székhely
- fiók- és telephely
- cégjegyzékszám
- adószám
- bankszámlaszám
- ügyintéző neve, elérhetősége

Szállítási adatok

- feladó adatai (név, cím, elérhetőség)
- címzett adatai (név, cím, elérhetőség)
- fuvarozó adatai (név, rendszám)
- termék adatai (megnevezés, mennyiség)

A telefonon átadott adatok mellett, az adatok forrása az Eladási Szerződés, a Fuvarozási Szerződés, az ORP regisztráció során megadott adatok, ill. a call centeren keresztül megadott információk. (SAP rendszer törzsadatai)

Adatkezelés, adatfeldolgozás, adattovábbítás

A telefonos ügyfélszolgálat részére megadott valamint fenti források alapján megismert adatokhoz a Duna-Dráva Cement Kft. belső szabályzatában meghatározott felhasználói jogosultság alapján férnek hozzá a Duna-Dráva Cement Kft. munkavállalói.

A megrendelések teljesítése fuvarozó vállalkozások, szállítmányozó cégek közreműködésével történik. A megrendelés teljesítése során közreműködő szervezetek (fuvarozó vállalkozások, szállítmányozó cégek) számára az adatok olyan mértékben kerülnek továbbításra, amely minimálisan szükséges a

megrendelések maradéktalan teljesítéséhez. Azok a vállalkozások, melyek részére a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatok továbbításra kerülnek adatfeldolgozónak minősülnek az Infotv. rendelkezései szerint. Személyüket a megrendelés során az érintett megismeri, az adatok részére történő továbbításához hozzájárul. Kérés esetén az adatfeldolgozó személyéről Logisztikai osztályunkon is tájékozódhatnak.

A megrendelés teljesítésével kapcsolatos és a teljesítéshez szükséges adatokat valamint a szerződött vevő hitelkeretével kiegészült adatokat a call center munkatársai látják, azokhoz hozzáférnek. Az adatok telefonon, sms-ben, e-mailen, ill. a Duna-Dráva Cement Kft. saját fejlesztésű programjain keresztül kerülnek továbbításra.

Adattovábbítás külföldre akkor történik, amikor a megrendelés teljesítéséhez külföldi vállalkozást vonunk be. (pl. külföldi fuvarozó céget) Az SAP adatokat németországi szervereken tároljuk, mely a Heidelberg Cement AG tulajdona, azonban a hanganyagok magyarországi (váci) szerveren kerülnek mentésre.

Hangfelvételek visszahallgatása:

Duna-Dráva Cement Kft munkavállalóinak belső szabályzatban meghatározott köre (kijelölt személyek az IT és Logisztikai osztály meghatározott munkatársai) jogosult a hangfelvételek visszahallgatására.

Minőségbiztosítási és oktatási célból is szükséges a hangfelvételek visszahallgatása, melyre kizárólag a Duna-Dráva Cement Kft-n keresztül, egyéb szerződésben meghatározott feltételek mellett, külső trénercég is jogosult.

Az érdekeltek kérésére biztosítjuk a hangfelvétel másolatának kiadását, mely az érintett személy valamint az ügyintéző által elmondottakat is tartalmazza.

Adatbiztonság

Az Infotv. rendelkezései szerint az adatkezelő, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Infotv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

A Duna-Dráva Cement Kft az adatok védelmében - különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás - jelentős technikai és szervezeti biztonsági intézkedéseket vezetett be.

Az adatok továbbítása a Heidelberg Cement Group belső hálózatán történik. A belső hálózatot a British Telecom üzemelteti. Azok a pontok, ahol ehhez a belső hálózathoz csatlakozni lehet, standard hálózatvédelmi eszközökkel védettek. Cisco tűzfalak védik a külső behatolás ellen vagy VPN (Virtual Private Network) kapcsolat felépítésével lehet elérni a belső vállalati erőforrásokat.

Érintettek jogai és érvényesítésük:

Az Infotv. rendelkezései szerint az érintett kérelmezheti:

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

Az érintett kérelmére a Duna-Dráva Cement Kft tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Tiltakozás személyes adat kezelése ellen

Az Infotv. rendelkezései szerint az érintett tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

A Duna-Dráva Cement Kft a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Ha a Duna-Dráva Cement Kft az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Adatok helyesbítése, törlése, jogorvoslat

Az érintettek kérésére az Infotv-ben foglalt feltételek mellett adataikat a Duna-Dráva Cement Kft. nyilvántartásában helyesbíti.

A rögzített (szerződéses) törzsadatok javításával, módosításával kapcsolatban vevőink, árufogadóink az illetékes területi képviselőt kereshetik, fuvarozó partnereink pedig a Logisztikai osztályt.

Amennyiben Ön egyéb célból – pl. tájékoztatás kérése – hívta a Duna-Dráva Cement Kft-t, és nem kívánja, hogy a hangfelvételt Duna-Dráva Cement Kft öt évig megőrizze, kérjük, hogy a hangfelvétel törlésére vonatkozó igényét írásban jelezze Logisztikai osztályunknak a 2600. Vác, Kőhídpart dűlő 2. címen.

Az adatkezeléssel kapcsolatos kérdés, észrevétel, panasz esetén várjuk megkeresését a logisztika@duna-drava.hu e-mail címen.

A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén jogorvoslat céljából bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat.

posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

URL <http://naih.hu>

Ha az adatkezelés során az információs önrendelkezési jogai sérülnek vagy nem kap megfelelő tájékoztatást, nem történik intézkedés a jogainak érvényesítése érdekében, úgy ugyancsak kérelemmel fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy lakóhelye/ tartózkodási helye szerinti Törvényszékhez.

A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Vác, 2016. június 1.

Duna-Dráva Cement Kft.