

**A Men's Wear Kft Adatvédelmi Nyilatkozata
az ügyfélszolgálati tevékenysége során megadott
személyes és partner adatok
kezelésével kapcsolatban.**

Bevezetés

A Men's Wear Kft(1072 Budapest, Akácfa utca 34, a továbbiakban MEN'S WEAR KFT), mint munkavállalói és Kereskedelmi Szolgáltatóként adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Adatkezelési Nyilatkozat tartalmát. Kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen Nyilatkozatban leírtaknak és a vonatkozó hatályos jogszabályoknak.

A Men's Wear Kft (fenntartja a jogot jelen Nyilatkozat megváltoztatására. A változásokról a weboldalon tesz közzé tájékoztatást. A jelen Nyilatkozatban szereplő információkkal kapcsolatosan a fent megjelölt címen lehet kérdéseket feltenni.

A Men's Wear Kft elkötelezett ügyfelei és partnerei személyes és üzleti adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja információs önrendelkezési joguk tiszteletben tartását. A Men's Wear Kft a személyes és üzleti adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely garantálja ezen adatok biztonságát. A Men's Wear Kft az alábbiakban ismerteti adatkezelési elveit, bemutatja azokat az elvárásokat, melyeket saját magával, mint adatkezelővel szemben megfogalmazott, és betart.

Jogszabályoknak való megfelelés

A Men's Wear Kft adatkezelési elvei, a kialakított eljárások, valamint jelen Adatvédelmi Nyilatkozat megfelel a hatályos vonatkozó jogszabályoknak és egyezményeknek, különösen az alábbiaknak:

- Magyarország Alaptörvénye
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2008. évi XLVIII. törvény – a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grt.)

Definíciók

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy

Igénybevevő: a Men's Wear Kft call center segítségét igénybe vevő természetes személy

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

Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez

Tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatának kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri

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

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 rögzítése

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele

Nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele

Adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges

Adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adaton végzik

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi

Harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval

Adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés

A kezelt adatok köre

A Szmoking Bt szolgáltatásai és termékei igénybeviteléhez technikai és szakmai segítséget nyújt személyes egyeztetés és telefonos call centeren keresztül partnereinek. Ennek során a partner és a segítséget igénybevevő természetes személy beazonosítására, az ügyfélszolgálati hívószámokon (ún. call center) történő telefonos segítségkérés esetén a beszélgetés elektronikus rögzítésére, igény szerint az ügyfél adatbázisának Szmoking Bt vagy távoli rálátással az ügyfélnél történő vizsgálatára kerül sor.

A beazonosítás során az igénybevevőnek kérésre meg kell adnia az üzleti partner nevét és partnerkódját, valamint a természetes személy nevét. A call center ügyintézés során az ügy jellegétől függően a Men's Wear Kft által a ügyviteli outsource szolgáltatás keretében, vagy az értékesített ügyviteli és a recepciós ügyfél által tárolt és feldolgozott egyes személyes és különleges adatok megadására is sor kerülhet.

A fenti adatok közül a Men's Wear Kft által csak a „partnerazonosító” adatai valamint az ügyfélszolgálati (call center) segítséget igénybevevő természetes személy neve kerül rögzítésre az ügyfélszolgálati események nyilvántartásában. Telefonos ügyintézés során azonban a beszélgetés rögzítésével minden egyéb elhangzó személyes vagy különleges adat nem kerül rögzítésre. Amennyiben az ügyfél adatbázisa a Men's Wear Kft-ben kerül vizsgálatra, az abban szereplő személyes és különleges adatok bekerülnek a Men's Wear Kft IT rendszerébe, azonban az adatbázis csak anonimizálást követően kerül feldolgozásra és átmeneti tárolásra, így az adatok a továbbiakban nem lesznek összekapcsolhatóak természetes személyekkel. Távoli rálátás esetén az adatok nem kerülnek be a Men's Wear Kft informatikai rendszerébe, az adatok semmilyen módon nem kerülnek rögzítésre, így adatkezelés nem történik.

Technikai adatok, cookie

Az érintett bejelentkező számítógépének azon adatai, melyek a szolgáltatás igénybe vétele során generálódnak és melyeket a szolgáltató rendszere a technikai folyamatok automatikus eredményeként rögzít. Ezek különösen a látogatás dátuma és időpontja, az érintett számítógépének IP címe, böngészőjének típusa.

Az automatikusan rögzítésre kerülő adatokat a rendszer az érintett külön nyilatkozata vagy cselekménye nélkül a belépéskor, illetve kilépéskor automatikusan naplózza. Ezen adatok egyéb személyes felhasználói adatokkal – törvény által kötelezővé tett esetek kivételével – össze nem kapcsolhatók. Az adatokhoz kizárólag Men's Wear Kft fér hozzá.

Az érintett számítógépén kis adatsomagot, ún. sütit (cookie) helyeznek el és olvasnak vissza. Ha a böngésző visszaküld egy korábban elmentett sütit, a sütit kezelő szolgáltatónak lehetősége van összekapcsolni az érintett aktuális látogatásai során elmentett adatait a korábbiakkal, de kizárólag a saját tartalma tekintetében.

A szolgáltató a következő cookie-t használja:

- Biztonsági cookie.
- Átmeneti (session) cookie: érintett látogatása után automatikusan törlődnek.
- Állandó (persistent) cookie: ezek a cookie-k hosszabb ideig kerülnek tárolásra a böngésző cookie fájljában. Ennek időtartama attól függ, hogy az érintett az internetes böngészőjében milyen beállítást alkalmaz.

Ezek a cookie-knak egy része arra szolgál, hogy a szolgáltató honlapja hatékonyabban és biztonságosabban tudjon működni, elengedhetetlenek ahhoz, hogy a honlap egyes funkciói vagy egyes alkalmazások megfelelően tudjanak működni. Míg más cookie-k a jobb felhasználói élmény érdekében (pl. optimalizált navigáció nyújtása) kerültek elhelyezésre.

A legtöbb böngésző menüsorában található „Segítség” funkció, tájékoztatást nyújt arra vonatkozóan, hogy az érintett saját böngészőjében

- hogyan tudja letiltani a cookie-kat,
- hogyan fogadhat el új cookie-kat,
- hogyan adhat utasítást böngészőjének arra, hogy új cookie-t állítson be, vagy
- hogyan kapcsoljon ki egyéb cookie-kat.

Külső szerverek segítik a honlap látogatottsági és egyéb webanalitikai adatainak független mérését és auditálását (Google Analytics). A mérési adatok kezeléséről az adatkezelők tudnak részletes felvilágosítást nyújtani az érintett részére.

Elérhetőségük: www.google.com/analytics

Amennyiben az érintett nem szeretné, hogy a Google Analytics a fenti adatokat az ismertetett módon és céllal mérje, telepítse böngészőjébe az ezt blokkoló kiegészítőt.

Az adatkezelés célja

A fenti adatok rögzítésének célja egyrészt a partner beazonosíthatósága, mely alapfeltétele az ügyfélszolgálati (call center) segítség igénybevételenek, másrészt az ügyfélszolgálati események visszakereshetőségének és pontos rekonstruálásának biztosítása vitás esetekben, az adatbázis vizsgálata pedig az ügyfél által jelzett probléma rekonstruálásához szükséges egyes esetekben. A rögzített ügyfélszolgálati telefonbeszélgetéseket emellett a Men's Wear Kft a szolgáltatása minőségének javítása céljára is felhasználhatja. A Men's Wear Kft az adatokat nem használja fel üzletszerzési, reklám vagy kutatási célból.

Az adatkezelés jogcíme

A fenti adatok Men's Wear Kft általi kezelése az ügyfélszolgálati segítséget igénybevevő partnerek és természetes személyek önkéntes hozzájárulásán alapul. Az igénybevevő az ügyintézés megkezdéséhez kérésre önkéntesen kell, hogy megadja a kért adatokat, a telefonos ügyintézés esetében pedig a beszélgetés kezdete előtt automatikus tájékoztatás hangzik el az adatkezelésről.

Az e-mail címek kezelése elsősorban az érintett azonosítását, az ajánlatkérés során a kapcsolattartást szolgálja, így elsősorban ennek érdekében kerül sor e-mail küldésére.

Az igénybevevő felelőssége, hogy rendelkezzen felhatalmazással a Men's Wear Kft partnere részéről a fenti adatok Men's Wear Kft. általi kezeléséhez való hozzájárulással. A Men's Wear Kft nem vállal felelősséget azért, ha az igénybevevő illetéktelenül jutott hozzá a partner azonosító adataihoz, illetve hamis személyes azonosító adatokat ad meg, és ennek segítségével veszi igénybe az ügyfélszolgálati támogatást.

Az adatkezelés időtartama

Az ügyfélszolgálati (call center) és kapcsolódó események nyilvántartásában az adatokat a Men's Wear Kft legalább a partner kapcsolati idő eltelte és szolgáltatás nyújtás végét követő öt napig őrzi meg, ezt követően az adatok törlésre kerülnek. A beküldött anonimizált ügyfél adatbázisok tárolása legfeljebb az ügyfélprobléma végleges megoldásáig történik, az adatok ezután törlésre kerülnek.

Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága

Az adatok rögzítése és tárolása célszoftver segítségével, elektronikusan történik. A telefonbeszélgetések rögzítése automatikus rendszeren keresztül történik, annak befolyásolása az ügyfélszolgálati munkatársak által nem lehetséges. Az ügyfél adatbázisok anonimizálást követően kerülnek feldolgozásra és átmeneti tárolásra elkülönített tárterületen. A Men's Wear

Kft a rögzített adatokat a saját informatikai rendszerében tárolja azok törléséig. A tárolás a Men's Wear Kft telephelyén (1072. Budapest, Akácfa utca 34.)

A Men's Wear Kft olyan belső adatbiztonsági szabályokat és eljárásokat, valamint ellenőrzési rendszert működtet, amelyek a mindenkori kockázatokkal szemben garantálják a kezelt adatok

- titkosságát,
- hitelességét és változatlanóságát, valamint
- rendelkezésre állását az arra feljogosított személyek számára.

A Men's Wear Kft az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az adatokhoz hozzáférők köre

Az ügyfélszolgálati események rögzítése során tárolásra kerülő adatokhoz csak a Men's Wear Kft arra feljogosított munkatársai férhetnek hozzá. A jogosultak körét a Men's Wear Kft a szükséges minimumra korlátozta.

A Men's Wear Kft. a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően törvényi felhatalmazás esetén kiadja a rögzített és tárolt adatokat harmadik félnek (nyomozó hatóság, vádhatóság, bíróság). A Men's Wear Kft egyéb esetekben az adatokat nem továbbítja harmadik félnek.

Az érintettek kérhetik az ügyfélszolgálati telefonos beszélgetések rögzített anyagának visszahallgatását, melyet a Men's Wear Kft. biztosít számukra oly módon, hogy az adatok illetéktelenek számára ne legyenek hozzáférhetőek.

Az érintettek ezirányú kérelmüket az nfo@szolgalatocentrum.eu címen elektronikus levélben, vagy postai úton (1072. Budapest, Akácfa utca 34.) levélben küldhetik meg.

Az adatkezelő adatai, elérhetősége

Cégnév: Men's Wear Kft.

Székhely: 1072 Budapest, Akácfa utca 34.

Adószám: 12310083-2-42

Cégjegyzékszám: 01 09 664891

Nyilvántartásba bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság

Email cím: info@szolgalatocentrum.eu

Tel: +361 478 0000

Az érintettek jogai, jogorvoslati lehetőségek

Az érintettek tájékoztatást kérhetnek személyes és üzleti adataik kezeléséről, valamint kérhetik adataik helyesbítését, illetve azok törlését az info@szolgalatocentrum.eu címen elektronikus levélben, vagy postai úton (1072. Budapest, Akácfa utca 34.).

Az érintettek kérelmére a Men's Wear Kft. mint „adatkezelő” tájékoztatást ad az általa kezelt adataikról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről. A Men's Wear Kft a kérelem benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül, közérthető formában, írásban adja meg a tájékoztatást.

A Men's Wear Kft. az adatokat kérésre helyesbíti, ha azok a valóságnak nem felelnek meg és a valóságnak megfelelő adat a rendelkezésére áll.

A Men's Wear Kft. törli az adatokat, ha azok kezelése jogellenes, az érintett kéri, az adatkezelés célja és jogcíme megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte. A Men's Wear Kft a törlésről csak abban az esetben értesíti az érintetteket, ha a törlés az érintettek kérésére vagy hatóság által elrendelten történt.

Az érintettek tiltakozhatnak személyes vagy üzleti adataik kezelése ellen, azonban adataik rögzítése az ügyfélszolgálati események nyilvántartásában a szolgáltatás igénybevételének kötelező feltétele.

Az ügyfélszolgálati telefonbeszélgetések rögzítését a Men's Wear Kft. az adatkezelés céljánál meghatározottak miatt minden esetben automatikusan végzi, ennek letiltása a szolgáltatást igénybevevő által nem lehetséges. Amennyiben az igénybevevő nem kívánja a beszélgetés rögzítését, az ügyfélszolgálati ügye kezelését írásban intézheti levelezéssel.

Az érintettek az Info. tv., valamint a Polgári Törvénykönyv alapján bíróság előtt érvényesíthetik jogaikat, továbbá Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhatnak az adatkezelő adatkezelési gyakorlatával kapcsolatban felmerült panaszuk esetén.

Men's Wear Kft.
üzletvezető