

Adatvédelmi tájékoztató számlareklamáció kezeléséhez

Adatkezelő: Messer Hungarogáz Kft. (székhely: 1044 Budapest, Váci út 117., cégjegyzékszám: 01-09-725341, adószám: 13241348-2-44, telefonszám: 06 (1) 4351 100, adatvédelmi tisztviselő: Dr. Bölcskei Krisztián, info@adatvedelmiauditor.hu)

Számlareklamáció kezelése						
Cél	Jogalap	Érintettek	Adatkategória	Időtartam	Mód	Forrás
Számla és a reklamáció azonosítása, valamint a reklamáció kezelése, megnyugtató rendezése és az ezzel kapcsolatos kapcsolattartás	Önkéntes hozzájárulás alapján indul meg	Minden természetes személy, aki kiállított számlára vonatkozó panaszt közöl az Adatkezelővel	Lásd alább	Lásd alább	Elektronikus, manuálisan	Érintettek

1. Adatkezelő biztosítja, hogy az érintett számára, vagy az általa képviselt jogi entitás számára az Adatkezelő által kiállított számlájára vonatkozó panaszát közölhesse, például a weboldal vonatkozó aloldalának használatával

Mi az adatkezelés jogalapja?

2. A panaszkezelés folyamata önkéntes hozzájárulás alapján (reklamáció jelzése) indul meg. Amennyiben a számlát helyesbíteni/sztorozni/stb. kell, és helyesbítő/új számlát/stb. kell kiállítani, úgy az jogi kötelezettség teljesítése.

Kik az érintettek?

3. Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki kiállított számlára vonatkozó panaszt közöl az Adatkezelővel.

Melyek az adatkezelés során kezelt adatok körei és céljai?

4. A kezelt adatok köre és célja:

kapcsolattartó neve*	azonosítás, megszólítás
e-mail cím*	kapcsolattartás, azonosítás
telefonszám	kapcsolattartás
reklamáló vevő száma	azonosítás
reklamáló vevő cégneve	azonosítás
reklamált számla száma*	azonosítás
probléma leírása, reklamáció kifejtése	felderítéshez, megoldáshoz kerül

Mi az adatkezelés célja?

5. Az adatok kezelésének célja a számla és a reklamáció azonosítása, valamint a reklamáció kezelése, megnyugtató rendezése és az ezzel kapcsolatos kapcsolattartás.

Hogyan történik az adatkezelés?

6. Az adatkezeléssel érintett tevékenység és folyamat tipikusan, de nem kizárólagosan a következő:
 - a. Érintett számlareklamációját közli az Adatkezelővel, például a weboldal e célú szolgáló oldalán.
 - b. Adatkezelő a reklamációt feldolgozza, és a lehető legrövidebb időn belül megválaszolja.
 - c. Adatkezelő a vonatkozó szabályzata szerinti lépéseket és a vonatkozó jogszabályi előírásokat, különösen a 2000. évi C. és a 2007. évi CXXVII. törvény rendelkezéseit betartja.

Meddig tart az adatkezelés?

7. Adatkezelés időtartama:
 - a. reklamáció elutasítása esetén az elutasítást követő 5 évig (ált. elévülési idő)
 - b. reklamáció elfogadása esetén (és pl. számla helyesbítése esetén) a 2000. évi C. tv. 169. § 2. bek. alapján 8 évig.

Mi az adatkezelés módja?

8. Az adatkezelés módja: elektronikusan, manuálisan történik.

Honnan vannak az adatok?

9. Adatok forrása: közvetlenül az érintettől.

Történik adatközlés harmadik fél számára?

10. Adatközlés: harmadik fél számára kizárólag akkor kerül közlésre, ha az érintett, vagy az Adatkezelő vagy harmadik fél jogainak érvényesítése, vagy kötelezettségeinek teljesítése szempontjából az adatközlésre szükség van. Például adóhatóság felé történhet továbbítás.

Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?

11. Szervezési és technikai intézkedések a kezelt adatok védelme érdekében: részletesen lásd külön fejezetben.

Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?

12. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás: az adatkezelés kapcsán ilyen nem történik.

Egyéb

13. A *-gal jelölt adatokkörökre az ügyintézés érdekében szükség van.