

Ügyfélelégedettség mérése

A Messer Hungarogáz Kft. (székhely: 1044 Budapest, Váci út 117., cégjegyzékszám: 01-09-725341, adószám: 13241348-2-44, telefonszám: 06 (1) 4351 100, e-mail: info.hu@messergroup.com, önállóan képviseli: Bohner Zsolt ügyvezető, adatvédelmi tisztviselő: Dr. Bölcsei Krisztián, info@adatvedelmiauditor.hu), mint adatkezelő ezúton tájékoztatja Önt az ügyfélelégedettség méréssel kapcsolatos adatkezelésről.

Ügyfélelégedettség mérése lehet termékkel, vagy szolgáltatással, folyamattal vagy Munkatárs magatartásával kapcsolatos, és történhet elektronikus úton, papír alapon, telefonon vagy más módon keresztül is.

Rövid áttekintés az adatkezelésről:

Cél	Jogalap	Érintettek	Adatkategória	Időtartam	Mód	Forrás
célja a szolgáltatások, termékek, az Adatkezelő magatartásának minőségének javítása, esetleges panaszok kivizsgálása és kapcsolattartás	Adatkezelő jogos érdeke	Minden természetes személy, valamint szervezet nevében, képviselőjében eljáró természetes személy, aki az Adatkezelő szolgáltatásait, termékeit igénybe vette, megvásárolta	Lásd alább	2 évig, panasz esetén 5 évig	elektronikusan, manuálisan történik	Érintettek

Az adatkezelés részletes bemutatása:

1. Az érintettek az Adatkezelőnél alkalmazott minőségbiztosítási folyamat részeként online, e-mail és papír alapú kérdőív útján, faxon, telefonon, személyesen vagy más módon adhatják meg véleményüket, értékelésüket az értékesítés és/vagy szervizelés és/vagy egyéb igénybe vett szolgáltatás, és/vagy termék, és/vagy Adatkezelő magatartása kapcsán.

Mi az adatkezelés jogalapja?

2. Az ügyfélelégedettség mérése az Adatkezelő jogos érdekén alapul. (Így nincsen szükség az érintett önkéntes hozzájárulására, de az adatkezelés ellen tiltakozhat.)

Kik az érintettek?

3. Az érintettek köre: Minden természetes személy, valamint szervezet nevében, képviselőjében eljáró természetes személy, aki az Adatkezelő szolgáltatásait, termékeit igénybe vette, megvásárolta.

Melyek az adatkezelés során kezelt adatok körei és céljai?

4. Kezelt adatok köre és célja:

név	azonosítás
pozíció	azonosítás
cégnév (ha releváns)	azonosítás
telephely címe (ha releváns)	azonosítás, kapcsolattartás
telefonszám	kapcsolattartás
e-mail cím	kapcsolattartás
kérdőívben meghatározott kérdések válaszai	válaszadáshoz és a szolgáltatások, termékek, Adatkezelő magatartásának minőségének javításához szükséges
elégedetlenség oka	válaszadáshoz és a szolgáltatások minőségének javításához szükséges
egyéb közlendő	válaszadáshoz és a szolgáltatások minőségének javításához szükséges

5. Az adatok megadása nem kötelező, azok csupán az esetleges panaszok pontos kivizsgálását, illetve az Adatkezelő által az érintett részére történő válaszadás biztosítását szolgálják.

Mi az adatkezelés célja?

6. Az adatkezelés célja a szolgáltatások, termékek, az Adatkezelő magatartásának minőségének javítása, esetleges panaszok kivizsgálása és kapcsolattartás.

Hogyan történik az adatkezelés?

7. Az adatkezeléssel érintett tevékenység és folyamat a következő:
- Adatkezelő a rendelkezésre álló kapcsolati adatokat felhasználva felveszi a kapcsolatot az érintettel, vagy az érintett a számára elérhető módon vagy úton értékeli az Adatkezelőt, az általa nyújtott szolgáltatásokat/termékeket/Adatkezelő magatartását.
 - Adatkezelő az értékeléseket az erre a célra rendszeresített elektronikus alapú nyilvántartási rendszerben tárolja.
 - Amennyiben panasz merült fel, úgy Adatkezelő azt az érintett számára írásban megválaszolja a panaszkezelésnek megfelelően.

d. Anonimizált statisztika készül az elégedettség felmérés eredményeiből.

8. Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét arra, hogy ügyfélelégedettség mérést adatfeldolgozó segítségével is végrehajthatja. Ilyen esetben az adatfeldolgozó keresi fel az érintettet. A Messer Hungarogáz Kft. nevében és érdekében kiküldés céljából a Messer Information Services GmbH (Otto-Hahn-Straße 2, 64823 Groß-Umstadt, Németország) adatfeldolgozóként kezeli az adatokat.

Meddig tart az adatkezelés?

9. Adatkezelés időtartama: 2 évig (ISO szabvány alapján 2 évente kell vevőelégedettség mérést végezni, és a statisztikai eredmény alátámasztására szolgálnak a személyes adatok). Panasz esetén 5 évig.

Mi az adatkezelés módja?

10. Az adatkezelés módja:

- a. kiküldés: elektronikusan, automatizált módon történik.
- b. értékelés: elektronikusan, manuálisan történik.

Honnan vannak az adatok?

11. Adatok forrása: közvetlenül az érintettől.

Történik adatközlés harmadik fél számára?

12. Adatközlés: harmadik fél, pl. adatfeldolgozó számára történhet, ebben az esetben az I. sz. melléklet tartalmazza az adatfeldolgozó adatait.

Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?

13. Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok, adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az adatbiztonság szabályainak érvényesüléséről az Adatkezelő a Belső Adatvédelmi Szabályzattól és jelen Tájékoztatótól tartalmilag és formailag

elkülönülő belső szabályzatok, utasítások, eljárási rendek útján (is) gondoskodik.

Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére és több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- A jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);
- Az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);
- Az adatállományok vírusok elleni védelméről (vírusvédelem);
- Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról (archiválás, tűzvédelem).

Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?

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

Milyen jogaim vannak?

15. Az Info tv., valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete alapján az érintett jogai a következők: a tájékoztatás joga, a helyesbítés joga, a törléshez való jog, az „elfeledtetéshez való jog”, az adatok zároláshoz/korlátozáshoz való jog, tiltakozáshoz való jog, bírósághoz fordulás joga, hatósághoz fordulás joga.

Az egyes jogok részletes meghatározásai, korlátai a Szabályzatban kerültek meghatározásra.

Hol és hogyan kérhetek részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhetek jogaimmal?

16. Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, valamint egyéb jogaik gyakorlását – ha azt jogszabály ki nem zárja – az info@messer.hu e-mail címre, vagy Adatkezelő más elérhetősége

küldött nyilatkozattal tehetik meg. Az Adatkezelő a nyilatkozatot a beérkezéstől számított legrövidebb időn, de maximum 15 napon belül megvizsgálja és megválaszolja, valamint megteszi a szükséges lépéseket a nyilatkozatban, a Szabályzatban, valamint jogszabályban foglaltak alapján. Amennyiben együttes, közös adatkezelés történik, úgy az érintett bármely adatkezelőnél élhet jogaival.

Hova fordulhatok az önrendelkezési jog megsértése esetén?

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

www: <http://www.naih.hu>

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Adatkezelő köteles bizonyítani.

Abban az esetben, ha az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az érintett személyiségi jogát megsérti, az érintett az Adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet.