

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
A FRIESLANDCAMPINA HUNGÁRIA ZRT.
VEVŐSZOLGÁLATÁNAK ADATKEZELÉSEIHEZ KAPCSOLÓDÓAN

1. Bevezetés

Társaságunk részére kiemelten fontos a személyes adatok védelme, ezért az alábbi adatkezelési tájékoztató keretében célunk az, hogy információt nyújtsunk a Társaságunk Vevőszolgálatára által folytatott személyes adatkezelési tevékenységekről. Amennyiben kérdése merül fel, forduljon hozzánk a jelen tájékoztató 2. pontjában rögzített elérhetőségeken.

2. Az adatkezelő neve és elérhetősége

- 2.1. Adatkezelő neve: FrieslandCampina Hungária Zrt. (a továbbiakban jelen tájékoztatóban, mint Adatkezelő valamint FrieslandCampina is hivatkozásra kerül)
- 2.2. Székhelye (elérhetősége): 1134 Budapest, Váci út 33.
- 2.3. Email címe: privacy_statement@frieslandcampina.com
- 2.4. Telefonszáma: 06 80 180 180 (zöld szám)
- 2.5. Faxeszám: 06-1-309-49-48

3. Az érintett adatok köre

3.1. Vevőszolgálatunk az alábbi személyes adatokat kezeli:

- 3.1.1. Az Ön teljes neve;
- 3.1.2. kapcsolattartási adatai (pl.: email cím, lakcím, telefonszám);
- 3.1.3. A Vevőszolgálatnak címzett megkeresésének tartalma (különösen, de nem kizárólagosan termék vagy szállítási információ igénylése, minőségi észrevételek, termék és/vagy fogyasztói panaszok, kérdések), amelyet telefonon, emailben vagy postai úton részünkre megad illetőleg azon levelezések tartalma, amelyet Önnek válaszul ad a FrieslandCampina;
- 3.1.4. Amennyiben telefonon keresztül keresi meg a Vevőszolgálatot és hozzájárul, akkor az Ön hangfelvétele;

4. adatkezelés célja és jogalapja

4.1. Az adatkezelés céljainak és a hozzájuk tartozó jogalapoknak a leírása:

Adatkezelési cél	Adatkezelés jogalapja
3.1.1. fogyasztóktól írásban (elektronikusan illetve postai úton) valamint telefonon érkezett minőségi illetőleg egyéb, termékeket érintő panaszok fogadása, kivizsgálása, a fogyasztóval történő kapcsolattartás és a fogyasztó tájékoztatása;	Az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A és 17/B § rendelkezései), az Adatkezelő jogos érdeke.

- | | | |
|--------|---|--|
| 3.1.2. | fogyasztóktól, egyéb jogi illetőleg természetes személyektől írásban (elektronikusan illetve postai úton) valamint telefonon érkező minőségi illetőleg egyéb, termékeket és a FrieslandCampina Hungária Zrt. tevékenységét érintő kérdések, kérések, észrevételek megválaszolása, fogyasztóval történő kapcsolattartás; | Az Adatkezelő jogos érdeke, valamint az érintett hozzájárulása (kizárólag hangfelvétel vonatkozásában) |
| 3.1.3. | ügyfelek, szerződéses partnerek kapcsolattartóinak írásban (elektronikusan illetve postai úton) valamint telefonon érkezett megkeresései a FrieslandCampina és az ügyfelek, szerződéses partnerek üzleti és szerződéses együttműködésével kapcsolatos kapcsolattartás; | Az adatkezelő jogos érdeke, valamint az érintett hozzájárulása (kizárólag hangfelvétel vonatkozásában) |
| 3.1.4. | telefonon érkezett megkeresés | |

5. Tájékoztatás az Adatkezelő és az adatkezelés érintettjeinek jogos érdekéről

A FrieslandCampina Hungária Kft. Magyarországon közkedvelt és népszerű tejipari termékek gyártását és forgalmazását végzi. A FrieslandCampina részéről jogos érdek fűződik termékei minőségének biztonságához, a termékeivel kapcsolatos fogyasztói kérdések, panaszok, észrevételek megismeréséhez és megválaszolásához, a fogyasztók elégedettségének és elvárásainak megfelelően. A fogyasztók jogos érdeke, hogy a Vevőszolgálat részére küldött, kérdéseikre, észrevételeikre a FrieslandCampina részéről teljeskörű tájékoztatást kapjanak, illetőleg panaszait megfelelően kivizsgálják, és erről őket tájékoztassák. A FrieslandCampina szerződéses partnerekkel kötött szerződések vonatkozásában a szerződéses kötelezettségeinek történő megfelelés végett tart fenn és üzemeltet Vevőszolgálatot.

6. Az adatkezelés időtartama

Az adatkezelő a személyes adatokat az általános polgári jogi elévülési időtartamig, 5 évig kezeli, ide nem értve a hangfelvételeket, amelyeket annak rögzítésének napjától számított 90 napig tárolja.

7. A személyes adatok címzettjei

7.1. Az Ön személyes adatainak kezelése során adatfeldolgozókat veszünk igénybe. Az adatfeldolgozó olyan jogi személy (jelen esetben gazdasági társaságok) aki az Adatkezelő megbízásából és annak utasítása alapján kezeli az Ön személyes adatait.

7.2.A FrieslandCampina az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

	Adatfeldolgozó neve	Adatfeldolgozó elérhetősége
7.2.1.	Bang Bang Ideas Kft.	2096 Üröm, Tücsök köz 1/c. 2. em. 11.
7.2.2.	Oditech-Stúdió Kft.	1085 Budapest Blaha Lujza tér 1.
7.2.3.	HPS Kft.	1054 Budapest Hold utca 27.
7.2.4.	Huamine Relevant	1212 Budapest, Széchenyi utca 66.
7.2.5.	Uniomedia Kommunikációs Ügynökség zRt	1026 Budapest, Torockó utca 10.
7.2.6.	T-Systems Magyarország Zrt.	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
7.2.8.	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

7.3. Bizonyos - jogszabályokban rögzített esetekben - a FrieslandCampina az Ön adatait harmadik személyeknek is továbbíthatja, illetőleg a panaszainak kivizsgálása és hatékony megválaszolása céljából a FrieslandCampina jogi képviselőinek (ügyvédi irodák, ügyvédek) is továbbíthatja.

8. Önt, mint az adatkezelés érintettjét megillető jogok

8.1. Önt, mint az adatkezelés érintettjét, az alábbi jogok illetik meg az Önről kezelt személyes adatok vonatkozásában:

8.1.1. **Hozzáférés joga** – Ön tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől az Önről kezelt adatok köréről, kérelmezheti a személyes adatokhoz történő hozzáférést. A hozzáférés joga lehetőséget biztosít arra, hogy visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy folyamatban van-e az Ön személyes adataira vonatkozóan adatkezelés, amennyiben igen, úgy pedig jogosult hozzáférni a személyes adataihoz, azokról másolatot igényelhet, valamint tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől az adatkezelést érintő információkról.

8.1.2. **Helyesbítés, törlés, és az adatkezelés korlátozásának joga** - A személyes adatok helyesbítését illetve törlését, valamint kezelésének korlátozását jogosult kérelmezni. A helyesbítés joga lehetőséget biztosít arra, hogy pontatlan vagy hiányos adatok esetén azok helyesbítését kérje az Adatkezelőtől. Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől az Önre vonatkozó személyes adatok törlését kérje. Ha Ön a személyes adatainak kezelésének korlátozását kéri, akkor az Adatkezelő az adatkezelést az Ön kérelmének megfelelően korlátozhatja. Ha Ön vitatja a személyes adatainak pontosságát, akkor a korlátozás időtartama arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi az Adatkezelő részére ezen adatok pontosságának ellenőrzését. Ön kérheti a személyes adatok felhasználásának korlátozását, ha az adatkezelés jogellenes, de Ön ellenzi azok törlését. Ön előterjeszhet ilyen kérelmet akkor is, ha az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adataira adatkezelés céljából, de Ön igényt tart az adatkezelés korlátozására, jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

8.1.3. **Tiltakozás joga** - Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból – a jogszabályokban rögzített esetekben - bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen.

8.1.4. **Adatok hordozhatóságának joga** - Önt megilleti továbbá az adatainak hordozhatósághoz való jog Az adathordozhatósághoz való jog keretében Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelő által kezelt személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő. Ha technikailag megvalósítható, akkor Ön azt is kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő más adatkezelő részére közvetlenül továbbítsa.

8.2. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy egyes jogai részben vagy egészben korlátozottak lehetnek az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettségek illetőleg annak jogos érdekei miatt. **Amennyiben jogait érvényesíteni kívánja, vagy bármilyen kérdése merül fel az adatkezeléssel kapcsolatban úgy kérjük, forduljon bátran a FrieslandCampina-hoz a jelen Adatkezelési tájékoztató 2. pontjában rögzített elérhetőségeken.**

9. Panasz benyújtás joga, Bírósági jogérvényesítés

9.1. Amennyiben Ön az adatkezelés során a jogainak megsértését észleli, az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésére:

9.1.1. közvetlenül az Adatkezelőhöz fordulhat telefonon, postai levélben, faxon vagy emailen keresztül a 2. pontban rögzített elérhetőségeken.

9.1.2. bírósághoz fordulhat adatai jogellenes kezelése, valamint az adatbiztonság követelményeinek megszegése esetén. A jogszabályban rögzítettek szerint jogosult lehet kártérítésre, valamint sérelem díjra. A bíróság illetékességéről és elérhetőségeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: www.birosagok.hu

9.1.3. **az érintett felügyeleti hatóságnál, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt nyújthat be.** A NAIH elérhetőségei: Székhely: H-1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. Weboldal: www.naih.hu

10. Az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok közzételezése valamint az adatszolgáltatási kötelezettség

10.1. Az adatkezeléssel illetve a jelen tájékoztatóban foglaltakkal kapcsolatos kérelmeit, nyilatkozatait, észrevételeit az Adatkezelő 2. pontban megjelölt székhelyére továbbított postai vagy fax küldemény útján, vagy az Adatkezelő elektronikus levelezési címére küldött e-mail útján is megteheti.

10.2. Az Ön megkeresésében rögzített személyes adatok szolgáltatása nem jogszabályi vagy szerződéses kötelezettségen alapul valamint szerződés kötésének sem képezi előfeltételét, ugyanakkor annak érdekében, hogy Önt beazonosíthassuk, kapcsolatot tudjunk tartani, továbbá kivizsgálhassuk panaszát, megkeresését, szükségünk van az Ön személyes adataira. Ezért ha Ön úgy dönt, hogy ezeket a személyes adatokat nem biztosítja az Adatkezelő részére, úgy a megkeresésének nem fogunk tudni eleget tenni.

Kelt: Budapest, 2020. június 15.

Adatkezelő neve: FrieslandCampina Hungária Zrt.