

Telefonközpont szabályzat

Telefonbeszélgetések és elektronikus kommunikáció rögzítése:

1.1. A Wagner Solar Hungária Kft. a következő esetekben az Érintettel történt telefonbeszélgetést és a kijelzett hívószámot rögzíti:

- a) a Wagner Solar Hungária Kft. telefonos ügyfélszolgálatára érkezett vagy onnan kezdeményezett telefonhívások;
- b) a Wagner Solar Hungária Kft. telefonos értékesítési tevékenysége során kezdeményezett telefonhívások;
- c) a Wagner Solar Hungária Kft. hátralékkezelési tevékenysége során kezdeményezett telefonhívások;
- d) adatvédelmi incidensek bejelentésére vonatkozó telefonhívások;
- e) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatókban meghatározott egyéb esetekben

A rögzített hanganyagokat a Wagner Solar Hungária Kft. harmadik fél által biztosított tárhelyszolgáltatás igénybevételével tárolja. A harmadik fél által biztosított tárhelyen tárolt adatok biztonságáért a Wagner Solar Hungária Kft. úgy felel mintha saját tárhelyén kezelné azokat.

Amennyiben nem járul hozzá hívása rögzítéséhez, kérjük szakítsa meg a vonalat és írjon nekünk az info@wagnersolar.hu címre. Adja meg nevét, telefonszámát, megkeresésének célját, amivel kapcsolatosan kollégánk visszahívhatja Önt és jelezze számunkra, hogy a hívás rögzítéséhez nem járul hozzá.

1.2. Az adatkezelés jogalapja az a), b) és c) pontban meghatározott esetben főszabály szerint a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítése során tett nyilatkozatok bizonyíthatósága, illetve a szerződésből eredő jogi igények érvényesítésének elősegítése érdekében az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja.

1.3. Amennyiben a hívó fél az 1. pontban meghatározott Érintett körön kívül eső személy, az adatkezelés jogalapja az a), b) és c) pontban meghatározott esetben az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján a Wagner Solar Hungária Kft. -nek többek között az ahhoz fűződő jogos érdeke, hogy a vele kapcsolatba lépő személyek kéréseit teljes körűen megválaszolja és az ezen érintett személyekkel folytatott kommunikáció tartalmát, megfelelőségét szükség esetén igazolni tudja.

1.4. Az adatkezelés jogalapja a 6.1. e) pontban meghatározott esetben az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján a Wagner Solar Hungária Kft. jogos érdeke.

1.5. A hanganyagokat a Wagner Solar Hungária Kft. létre nem jött szerződések esetén, illetve a jogos érdek vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján rögzített hangfelvételek esetén öt évig, létrejött szerződések esetén pedig – a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény 57. § (1) bekezdésében foglaltak alapján – legfeljebb nyolc évig őrzi meg.

1.6. Az Érintett és a Wagner Solar Hungária Kft. pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Érintett számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést. Az Ügyfél ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, amely miatt a Wagner Solar Hungária Kft. is rögzíti a beszélgetést. Az Érintett a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni a Wagner Solar Hungária Kft. -t. Az Érintett sem a Wagner Solar Hungária Kft., sem az Érintett által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag a Wagner Solar Hungária Kft. -vel folytatott esetleges jogvita során használhatja fel. Vita esetén a Wagner Solar Hungária Kft. minden esetben a Wagner Solar Hungária Kft. által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.