



A telefonos beszélgetés megkezdése előtt a központi (gépi) hang a következőt olvassa be az adatkezelésről:
„Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést a DMRV Zrt. minőségbiztosítási és adatvédelmi okokból rögzíti. A részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót meghallgathatja a xXx. gombra kattintva vagy elolvashatja honlapunkon található szabályzatunkban.”

Ez a szöveg minden beszélgetés előtt el kell hangozzon, ám az érintett belátása szerint akár egy részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót is meghallgathat a xXx. gombra nyomva. Ezt szintén egy gépi hang mondja el, az alábbi szöveget felolvassa:

A telefonos hangrögzítés részletes adatvédelmi tájékoztatója:

„A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján a DMRV Zrt. -vel folytatott beszélgetése rögzítésre kerül.

adatkezelés célja: panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

kezelt adatok köre: az érintett által megadott adatok (név, lakcím, telefonszám, egyéb a panaszos által önként megadott adatok), a panaszhoz kapcsolódó egyéb személyes adatok, az érintett hangja, a Zrt. beszélgetést folytató munkavállalójának hangja

adatkezelés jogalapja: a GDPR 6.cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás a fogyasztóvédelmi törvény 17/A-C. §-ban meghatározott joggal

adattárolás határideje: a vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni [fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7)]

A telefonos eléréssel üzemeltett ügyfélszolgálaton történő adatkezeléshez minden esetben az érintett hozzájárulása adja a jogalapot, miután az előzetes tájékoztatást követően megkezdődik a beszélgetés az ügyfélszolgálattal, ezzel hozzájárulva az adatkezeléshez.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételnél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

A hangfelvételt kérésére díjmentesen bocsátjuk rendelkezésére.

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) vagy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet. „