

Általános adatvédelmi tájékoztató

A Szolgáltató (**Varga Dominik E.V.** (Adószám: 56875021-1-27; Cím: HU 2063 Óbarok, Szőlőhegy utca 11., továbbiakban: **Szolgáltató**)) elkötelezett a GDPR rendelkezés megfelelése iránt, a felhasználók által megadott személyes adatokat az előírtak alapján kezeli és tárolja.

0.) Általános fogalmak

Látogató: Olyan természetes vagy jogi személy, aki megtekinti vagy böngészi a weboldalunkat, informálódik rajta.

Ügyfél: Olyan természetes vagy jogi személy, aki aktív szerződéses előfizetője valamely szolgáltatásunknak, a **Szolgáltató** szolgáltatását veszi igénybe.

Weboldal: A **Szolgáltató** olyan felülete melyen tájékoztatást nyújt szolgáltatásairól, elérhetőségeiről.

CRM: A **Szolgáltató** ügyfélkezelő felülete, itt tájékozódhatnak az ügyfelek a számláikról, aktív szolgáltatásaikról.

Hibajegy: A **Szolgáltató** hibajegy kezelő felülete, az ügyfelek ezen a felületen adhatják le hiba bejelentésüket.

Szolgáltató részletes adatai és elérhetőségei:

Név: Varga Dominik E.V.

Adószám: 56875021-1-27 (HU56875021)

Nyilvántartási szám: 56624227

Székhely és levelezési cím: HU 2063 Óbarok, Szőlőhegy utca 11.

Számlavezető bank: Erste Bank Hungary Zrt.

Bankszámlaszám: 11600006-00000001-98856504

IBAN: HU82 1160 0006 0000 0001 9885 6504

SWIFT/BIC: GIBAHUHB

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (22) 418 997 (H-P 8:00-16:00, utána ügyeletet biztosítunk)

Email cím: helpdesk@itpraxis.hu, iroda@itpraxis.hu

Webhely cím: www.itpraxis.hu

A Szolgáltató által használatos telefonszámok:

- +36 (1) 490 0327 (Technikai bejövő, kimenőre nem használjuk)
- +36 (22) 418 997 (Bejövő, kimenő hívás)
- +36 (22) 884 011 (Bejövő, Kimenő hívás)

Adatkezelő és kijelölt adatvédelmi kapcsolattartó: A **Szolgáltató**.

1.) Telefonos ügyfélszolgálat adatkezelése, adattárolása

A telefonos ügyfélszolgálatunk használata során a munkatársunkkal folytatott beszélgetést rögzítjük. A rögzítés célja az ügyfélszolgálati minőségbiztosítás, panaszkezelés.

A felvétel megőrzési ideje legfeljebb 5 év.

Az adatkezelő: A **Szolgáltató**.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk 1 pontjának, f) és a) bekezdés által kimondott jogalapja szerint érdekmérlegelési, minőségbiztosítási és közvetlen panaszkezelés.

1.2) Az érintett jogai, lehetőségei

Az érintett jogosult:

- tájékoztatást kérni a hangfelvételtől,
- kérni a felvétel másolatát (*a kiegészítő ÁSZF 2. paragrafusa szerint¹*),
- kérni a felvétel törlését,
- vagy tiltakozni az adatkezelés ellen.

Tiltakozás vagy kérelem esetén az érintett írásban, e-mail útján keresheti fel a **Szolgáltatót**.

1.3) Hangfelvételek tárolása, hozzáférése

A **Szolgáltató** a hangfelvételeket saját szerverén, biztonságos módon tárolja. A hozzáférés szigorúan korlátozott, csak az erre feljogosított munkatársak számára engedélyezett, és minden hozzáférés naplózásra kerül.

A felvételek először a **virtuális telefonközpont szerveren** (ideiglenesen, maximum aznap éjfélig) tárolódnak, majd **külső, biztonságos szerverre** kerülnek áthelyezésre, ahol legfeljebb 5 évig őrizzük meg őket.

Az adatkezelés teljes egészében az Európai Unión belül történik, megfelel a GDPR rendelkezéseinek.

¹ Kiegészítő Általános szerződési feltételek telefonközpontra vonatkozóan. Link:
https://www.itpraxis.hu/doksik/keg_aszf_telkozpont.pdf

2.) A Szolgáltató weboldalán történő adatkezelés, adattárolása

A www.itpraxis.hu weboldalon lehetőség van a **Szolgáltató** által biztosított szolgáltatásokról tájékozódni, ezzel egyetemben felvenni a kapcsolatot és leadni a megrendelést is az adott szolgáltatásra.

2.1) Normál látogatás esetén rögzített adatok, annak tárolása

Amennyiben a **látogató** nem rendel, vagy küld be kapcsolati formot a www.itpraxis.hu weboldal az alábbiakat naplózza és tárolja.

A meglátogatás során technikailag szükséges adatokat automatikusan gyűjtünk, például:

- a látogató IP-címét,
- böngésző típusát,
- a látogatás időpontját,
- a meglátogatott oldal(ak) URL-jét.

Ezeket az adatokat a rendszer automatikusan naplózza biztonsági okokból (hibadetektálás, visszaélések megelőzése), és legfeljebb 30 napig őrizzük meg.

Ezek az adatok az Ön személyével közvetlenül nem kerülnek összekapcsolásra.

2.2) Megrendelés leadásakor rögzített adatok és azok kezelése

Amennyiben a **látogató** igénybe veszi a weboldalon található szolgáltatások valamelyikét, úgy a megrendelés folyamata alatt az alábbi adatokat kérjük be:

- Név (vagy Cégnév jogi személy esetén),
- Lakcím (vagy Székhely jogi személy esetén),
- E-mail cím,
- Telefonszám,

A megadott adatokból a **CRM** rendszerünk felhasználói fiókot készít, amely esetén a **látogató** már **ügyféllé** válik, ebben az esetben az adatokat mindaddig tároljuk és kezeljük még aktív szolgáltatással rendelkezik az **ügyfél**, felmondás után maximum 30 napig tároljuk a megadott adatokat.

2.3) Kapcsolati űrlap kitöltése esetén rögzített adatok és azok kezelése

Amennyiben a weboldalunkon található valamely kapcsolat felvétel céljára készített űrlapot a látogató kitölti az alábbi adatokat tároljuk és felhasználjuk a megkeresés feldolgozására, kezelésére:

- Név (vagy Cégnév jogi személy esetén),
- E-mail cím,

- Telefonszám,
- Üzenet mezőben megadott adatok, információk,

Ezeket az adatokat 30 napig tároljuk normál adatként adatbázisban és email formájában, majd törlésre kerülnek.

2.4) Egyedi fejlesztésű hozzáférés bekérő rendszerünk adatkezelése, tárolása

A szolgáltatásaink biztosításához hozzáférésekre van szükségünk ügyfeleink rendszeréhez, így azt egy egyedileg fejlesztett rendszer kéri be a CRM-ünkbe integrálva, ahol ha megadják a hozzáférést utána kollégáim megtekintés után egy egyoldalúan titkosított jelszó kezelőbe helyezik át, amit csak a Szolgáltató tekinthet meg, mindaddig tároljuk a hozzáféréseket még az Ügyfélnek aktív szolgáltatása van, felmondás esetén azonnali hatállyal törlésre kerül, visszaállíthatatlan módon.

3) Harmadik feles szolgáltatók, és azok adatkezelési gyakorlata, tájékoztatása

3.1) Google Inc.

Az adatfeldolgozó harmadik országban (EU területén kívül) található.

kezelt adatok köre: látogató IP címe, látogatás időpontja, felkeresett oldal címe

Az adatfeldolgozó adatvédelmi nyilatkozatai: <https://policies.google.com/?hl=hu>,
<https://policies.google.com/privacy/update?hl=hu>

Az adatfeldolgozó a látogató IP címét anonimizált formában kezeli és tárolja (az IP cím utolsó bájtyát törli és „0”-val helyettesíti), ezáltal azok a továbbiakban már nem köthetők természetes személyekhez, vagyis a személyes jellegük megszűnik.

Az automatikusan naplózott adatokat bizalmasan kezeljük, azokat (a jogszabályokban meghatározott hatósági megkeresések és a jelen szabályzatban említett adatfeldolgozók kivételével) harmadik félnek nem továbbítjuk, valamint csak a fenti célra használjuk. Az adatokat csak a jelen tájékoztatóban részletezett esetekben továbbítjuk harmadik országba (az EU-n kívül eső országba).

Google Adwords (remarketing)

Facebook gombok, Facebook doboz, Facebook pixel (remarketing)

E szolgáltatások használatának célja a szolgáltatásaink iránt érdeklődő látogatók számára az érdeklődésüknek megfelelő hirdetések megjelenítése.

A Szolgáltató nem törekszik arra, hogy az automatikusan naplózott adatokat konkrét természetes személyekhez kapcsolja azok az esetek kivételével, amikor az összekapcsolás elkerülhetetlen (pl. bejelentkezési azonosító kerül naplózásra).

Az adatkezelés során a Szolgáltató nem végez automatikus döntéshozatalt, sem profilalkotást.

Az érintettek jogai:

Tájékoztatást kérhet az adatkezelés céljáról, időtartamáról, a kezelt személyes adatokról.

Tiltakozhat az adatkezelés ellen.

Panaszt nyújthat be a felügyeleti hatósághoz (elérhetőségek a tájékoztató végén).

A fenti jogok gyakorlásához (a felügyeleti hatósághoz benyújtott panasz kivételével) a Szolgáltató ügyfélszolgálatával vegye fel a kapcsolatot az ugyfelszolgalat@profitarhely.hu e-mail címen!

3.2) Egyéb szolgáltatók, és általuk kezelt adatok

Az adatkezelés célja: A szolgáltató ügyfeleivel (továbbiakban Előfizető) való kapcsolattartás, számlázás, könyvelés, valamint marketing célú megkeresések.

Az érintett személyes adatok: a természetes személy Előfizető neve, e-mail címe, számlázási címe, postai címe, telefonszáma.

Az adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése, jogszabályi kötelezettségek

2003. évi C. törvény (159/A. §) (hírközlési törvény),

2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról (A számla kötelező adattartalmában megjelenő személyes adatokra vonatkozó pont: 169. § e) pontja.)

Az adatkezelés időtartama: a szolgáltatás megszűnését követő 1 évig (továbbá a kiállított számla adatok megőrzése a számviteli jogszabályok szerint a kiállítás évének dec. 31-től számított 8 évig)

Adatfeldolgozók:

Laki Stúdió Kft. (számlázási adatok, könyvelés)

Bilingo Technologies Zrt. (<https://www.bilingo.hu>, számlázás)

Stripe, Inc. (<https://stripe.com>, szolgáltatási díjak online fizetése esetén a díjfizetéshez szükséges adatok)

Erste Bank Hungary Zrt. (<https://www.erstebank.hu>) (szolgáltatási díjak átutalással való fizetése esetén az átutaláshoz szükséges adatok)

Az adatokat bizalmasan kezeljük, azokat (a jogszabályokban meghatározott hatósági megkeresések és a fent felsorolt esetek kivételével) harmadik félnek nem továbbítjuk, valamint csak a fenti célokra használjuk.

Az adatkezelés során nem történik automatikus döntéshozatal, sem profilalkotás.

4) Érintettek jogai

Tájékoztatást kérhet az adatkezelés céljáról, időtartamáról, a kezelt személyes adatokról.

Kérheti az adatainak kiegészítését, helyesbítését.

Kérheti az adatkezelés korlátozását. (Ez azt jelenti, hogy megtilthatja a jogszabályi kötelezettségekhez szükséges adattároláson kívül az adatai kezelését. Ez egyidejűleg az igénybe

vett szolgáltatások lemondását is jelenti, mivel a korlátozással lehetetlenné válik a későbbi kapcsolattartás a már igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan is).

Ha a szolgáltatási szerződésben szereplő személy egy szervezet nevében kötött szerződésben szerepel, mint kapcsolattartó, és már nem dolgozik annál a szervezetnél, ebben az esetben tiltakozhat az adatkezelés ellen.

Kérheti az adatoknak a más szolgáltatóhoz való továbbításához szükséges adat exportálást, vagy a Szolgáltató által a másik szolgáltatónak való közvetlen továbbítását.

Panaszt nyújthat be a felügyeleti hatósághoz (elérhetőségek a tájékoztató végén).

A fenti jogok gyakorlásához (a felügyeleti hatósághoz benyújtott panasz kivételével) a Szolgáltató ügyfélszolgálatával vegye fel a kapcsolatot az iroda@itpraxis.hu e-mail címen!

A felügyeleti hatóság elérhetőségei:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

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