



3. számú melléklet – Adatkezelési tájékoztató

Adatkezelési tájékoztató Távfelügyeleti szolgáltatások előfizetői részére

Tisztelt Előfizetőnk!

Személyes adatait a CRITERION Biztonsági Szolgáltatások Zrt. (a továbbiakban: **Társaság**) az Önök között fennálló szerződés keretében kezeli. Az alábbi tájékoztató a szerződés keretében a Társaság által Önre vonatkozóan gyűjtött személyes adatok kezeléséről ad tájékoztatást.

Jelen adatkezelési tájékoztató az alábbi távfelügyeleti szolgáltatásokra terjed ki:

- Objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás
- Gépjárművédelem távfelügyeleti és Flotta szolgáltatás
- Felvonó távfelügyeleti szolgáltatás

A lentiekben meghatározott adatkezelések valamennyi távfelügyeleti szolgáltatásra vonatkoznak, az egyes adatkezeléseknél meghatározott eltérésekkel.

Az adatkezelő

Személyes adatainak kezelője (a továbbiakban: **adatkezelő**):

CRITERION Biztonsági Szolgáltatások Zrt.

székhely és levelezési cím: 1139 Budapest, Rozsnyai út 21-25.

telefon: 1447

személyes ügyfélszolgálat: 1033 Budapest, Harrer Pál utca 3-5. (H-Cs 08:00 – 16:00)

e-mail: ugyfelszolgalat@criterion.hu

adatvédelmi tisztviselő: adatvedelem@criterion.hu

1. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSEK

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA	A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA
előfizető azonosítása	- név, születési név - anyja neve - születési hely, idő - lakcím, tartózkodási cím - adóazonosító jel - megrendelő kód - szerződésszám - fizető kód	az adatkezelés az Önnel kötött távfelügyeleti szerződés teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) b))	személyes adatait a távfelügyeleti szerződés megszűnését követő 5 évig kezeljük
előfizetővel történő kapcsolattartás	- név - telefonszám - e-mail cím - postázási név és cím	az adatkezelés az Önnel kötött távfelügyeleti szerződés teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) b))	személyes adatait a távfelügyeleti szerződés megszűnését követő 5 évig kezeljük
távfelügyeleti szerződés teljesítése	- riasztás esetén történő értesítés céljából: előfizető neve, telefonszáma Továbbá: <u>Objektum távfelügyelet esetén:</u>	az adatkezelés az Önnel kötött távfelügyeleti szerződés teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) b))	személyes adatait a távfelügyeleti szerződés megszűnését követő 5 évig kezeljük, kivéve a

	<ul style="list-style-type: none"> - védett objektum címe - védett objektumra jellemző kockázati tényezők - védett objektumból érkező jelzések <p><u>Gépjármű távfelügyelet esetén:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - védett gépjármű rendszáma, típusa, alvázszáma, motorszáma, helymeghatározási adatai - dallas kulcs azonosító (amennyiben az előfizető a védendő gépjármű sofőrje) 		<p>védett objektumból érkező jelzéseket, amelyet 1 évig kezelünk</p>
számlázás	<ul style="list-style-type: none"> - számlázási név, cím - postázási név, cím - fizető kód - bankszámlaszám - e-mail cím (e-számla) - védett objektum adatai 	<p>a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése</p>	<p>számla kiállításától számított 8 év</p>
követelés behajtása	<ul style="list-style-type: none"> - név, születési név - anyja neve - születési hely, idő - lakcím, tartózkodási cím - adóazonosító jel - tartozás összege, jogcíme - telefonszám - e-mail cím - védett objektum címe - védett gépjármű rendszáma 	<p>az adatkezelés az Önnel kötött távfelügyeleti szerződés teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) b))</p>	<p>személyes adatait a távfelügyeleti szerződés megszűnését követő 5 évig kezeljük</p>

Fentiekben felsorolt személyes adatainak megadása a távfelügyeleti szolgáltatási szerződés megkötésének előfeltétele, azok hiányában távfelügyeleti szolgáltatási szerződés kötésére nem kerülhet sor.

2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos kérdéseivel, észrevételeivel ügyfélszolgálatunkhoz tud írásban vagy telefonon fordulni. Amennyiben írásban fordul hozzánk, úgy az Ön által feltett kérdések, észrevételek megválaszolása, kezelése céljából az alábbi adatait kezeljük a hozzájárulása alapján:

- név;
- telefonszám;
- e-mail cím;
- üzenetben megadott egyéb személyes adatok.

Személyes adatait a megkereséstől számított 5 évig kezeljük. Hozzájárulását bármikor jogosult visszavonni, azonban a visszavonás nem érinti a visszavonást megelőző adatkezeléseket.

Távfelügyeleti szolgáltatásainkkal kapcsolatban telefonon a 1447-es számon tud ügyfélszolgálatunkhoz fordulni. Tekintettel arra, hogy a telefonhívást rögzítjük, ezen

adatkezelésre a Telefonos Ügyfélszolgálatra vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatónkat kell irányadónak tekinteni, amely az alábbi linken keresztül érhető el:
https://tavfelugyelet.criterion.hu/wp-content/uploads/2020/01/CRITERION_Tavfelugyelet_Adatkezelesi_Tajekoztato_Telefonos_ugyf_elszolgalat_20200127.pdf

3. PANASZKEZELÉS

Amennyiben a szolgáltatásainkkal kapcsolatban bármilyen kifogása merülne fel, az alábbi személyes adatait kezeljük a szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerülő minőségi kifogások kezelése céljából a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése alapján:

- név;
- telefonszám;
- e-mail cím;
- védett objektum adatai;
- az Ön által megadott egyéb személyes adatok.

Személyes adatait a panasz felvételétől számított 5 évig kezeljük. Fentiekben felsorolt személyes adatainak megadása a panaszkezelés előfeltétele, azok hiányában az adatkezelőnek nem áll módjában a panaszokat kezelni.

4. MARKETING CÉLÚ ADATKEZELÉS

Az Ön hozzájárulása esetén az adatkezelő marketing célú megkereséseket küld az Ön által megadott elérhetőségeken keresztül. Választása szerint az alábbi személyes adatait kezeljük: telefonszám, e-mail cím, levelezési cím.

Az adatokat az Ön hozzájárulásának visszavonásáig kezeljük. Hozzájárulását bármikor jogosult visszavonni a jelen tájékoztatóban megadott elérhetőségeken, azonban a visszavonás nem érinti a visszavonást megelőző adatkezeléseket.

5. HARMADIK SZEMÉLYEK SZEMÉLYES ADATAI

Ön az előfizetői szerződéskötés során az adatkezelőnek az alábbi személyes adatokat adja meg illetve az adatkezelő az alábbi személyes adatokat az alábbi célokból kezeli:

- Értesítendő személy neve és telefonszáma (amennyiben nem Ön vagy nem kizárólag Ön az értesítendő személy) – riasztás-jelzés esetén történő értesítés céljából;
- Kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, postázási neve, címe, amennyiben nem Ön a kapcsolattartó – kapcsolattartás, távfelügyeleti szerződés teljesítése, számlázás, ügyfélszolgálat és panaszügyintézés, követelés behajtása céljából
- védtett gépjármű Sofőrjének neve, helymeghatározási adatai és dallas kulcs azonosítója, amennyiben nem Ön a védett gépjármű sofőrje – a szerződés teljesítése céljából

Az Értesítendő személy, a Kapcsolattartó, valamint a védett gépjármű Sofőrje (a továbbiakban együtt: **harmadik személyek**) személyes adatai kezelése tekintetében az adatkezelő Harmadik személyek személyes adatainak kezelésére vonatkozó adatkezelési tájékoztatóját kell irányadónak tekinteni, amely az alábbi linken keresztül érhető el:
<https://tavfelugyelet.criterion.hu/hasznos/dokumentumok/>

Ön az előfizetői szerződésben szavatosságot vállal arra, hogy a harmadik személyeket tájékoztatta a személyes adataik adatkezelő részére történő továbbításáról, a rájuk irányadó

adatkezelésekről, illetve az adatkezelő irányadó adatkezelési tájékoztatójának elérhetőségéről.

Adatbiztonság, hozzáférés a személyes adatokhoz

Az adatkezelő minden ésszerű lépést megtett annak érdekében, hogy fizikai, technikai és szabályozási biztonsági intézkedéseket tartson fenn. Ezek a biztonsági intézkedések védelmet nyújtanak elvesztés, illetéktelen hozzáférés, másolás, módosítás vagy közzététel ellen.

Személyes adataihoz kizárólag a távfelügyeleti szerződés teljesítésében részt vevő munkatársak, valamint a jelen tájékoztatóban megadott egyéb személyek rendelkeznek hozzáféréssel.

Közös adatkezelés

A CRITERION Cégcsoport (a CRITERION Kézpénzlogisztikai Kft., a CRITERION Biztonságtechnikai Zrt., valamint a CRITERION Biztonsági Szolgáltatások Zrt.) (a továbbiakban: **CRITERION Cégcsoport**) részére az IT infrastruktúra üzemeltetését, valamint a számlázási és marketing feladatokat a CRITERION Kézpénzlogisztikai Kft. (1139 Budapest, Rozsnyay u. 21-25.) a szervezetén belül kialakított egységes, csoportszintű, központosított IT Igazgatóság, valamint Gazdasági Igazgatóság révén látja el, ezért a CRITERION Cégcsoport tagvállalatai az IT Igazgatóság, valamint a Gazdasági Igazgatóság és a Marketing Igazgatóság által végzett tevékenységek során megvalósuló adatkezelések tekintetében közös adatkezelőnek minősülnek. A közös adatkezelők együttműködésük részletes feltételeit közös adatkezelési megállapodásban rendezik, amelynek kivonata elérhető az adatkezelő székhelyén és vidéki kirendeltségein.

Adatfeldolgozók és adattovábbítás

Az adatkezelő a távfelügyeleti szolgáltatási szerződés teljesítése keretében a telepítéssel, karbantartással, hibajavítással, valamint a kivonuló járőr-szolgálat ellátásával más vállalkozásokat bízhat meg. Amennyiben a telepítési, karbantartási, hibajavítási és kivonuló járőr-szolgáltatást az Ön részére az adatkezelőtől eltérő más vállalkozás nyújtja, ez a vállalkozás az Ön személyes adatainak kezelése során adatfeldolgozóként jár el.

Az adatkezelő az adatok adatfeldolgozónak való átadása előtt az adatfeldolgozó személyéről minden esetben írásos tájékoztatást ad. Az adatkezelő a felmérésben esetlegesen résztvevő adatfeldolgozók nevét és elérhetőségét az Ön részére a <https://tavfelugyelet.criterion.hu> weboldalon, valamint ügyfélszolgálatán keresztül elérhetővé teszi.

Drive Online Marketing Kft. (2011 Budakalász, Márton Áron utca 29.) - informatikai szolgáltatások

First Businesspost Kft. (1124 Budapest, Apor Vilmos tér 25-26.) - számlázással kapcsolatos feladatok ellátása

Drescher Magyarországi Direct Mailing Kft. (1097 Budapest, Gyáli út 31.) - számlázással kapcsolatos feladatok ellátása

Díjnet Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) - számlázással kapcsolatos feladatok ellátása

Google Ireland limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, D04 E5W5) – felhőszolgáltatás igénybevétele

Tájékoztatjuk, hogy a számlatartozás esetén a követelés behajtása érdekében személyes adatait továbbítjuk jogi képviselőnk, a **Sátori és Lutter Ügyvédi Iroda** felé (1054 Budapest, Aulich utca 7. II. emelet; Postacím: 1393 Budapest, Pf.:330; Tel: (+36 1) 269-5090.).

Az Ön személyes adatokkal összefüggő jogai Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog.

Ön jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon arról, hogy milyen személyes adatát, milyen jogalapon, milyen céllal, milyen forrásból, mennyi ideig kezeli az adatkezelő, továbbá, hogy kinek, mikor és mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést, vagy kinek továbbította a személyes adatait.

Az adatkezelő kérésére személyes adatainak másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Helyesbítéshez való jog.

Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, illetve – figyelembe véve az adatkezelés célját – azok kiegészítését kérje. Az adatkezelő legfeljebb 1 hónapon belül teljesíti a kérést, és erről Önt a megadott elérhetőségeken értesíti, amennyiben Ön hitelt érdemlően igazolni tudja a helyesbített adat pontosságát.

Korlátozáshoz való jog.

Ön kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását az adatok pontosságának vitatása esetén; jogellenes adatkezelés esetén; jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme érdekében; valamint az adatkezelés elleni tiltakozás esetén.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Törléshez való jog.

Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, ha a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; Ön visszavonta az adatkezeléshez való hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; Ön tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; a személyes adatokat az adatkezelő jogellenesen kezelte; vagy jogi kötelezettség teljesítése esetén, az okok alapos mérlegelését követően.

Tiltakozáshoz való jog.

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen, ha az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Adathordozhatósághoz való jog; automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást.

Az adatkezelő adatkezelései során nem valósul meg olyan adatkezelés, amely adathordozhatóság biztosítását tenné szükségessé, vagy amely során automatizált döntéshozatal valósulna meg.

Adattovábbítás harmadik országba.

Az adatkezelő nem továbbít személyes adatokat az Európai Unión kívülre.

Kérelem benyújtásával kapcsolatos gyakorlati tudnivalók.

Ön az adatkezelő fent megjelölt elérhetőségein, írásban terjesztheti elő kérelmét. Az érintetti jogok gyakorlásának minden esetben előfeltétele az Ön megfelelő azonosítása mások jogainak védelme érdekében. Amennyiben az Ön személyazonosságát nem sikerült kétséget kizáróan megállapítani, a kért adatokat nem áll módunkban a rendelkezésére bocsátani, illetve az Ön által kért műveleteket végrehajtani. Az Ön személyazonosságának ellenőrzése nem érinti az általános kérdésekre vonatkozó érdeklődést.

Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a fenti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő

további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatást nyújt.

Az adatkezelő az érintetti kéréseket térítésmentesen biztosítja, kivéve, ha túlzó, egyértelműen megalapozatlan vagy ismétlődő a kérés, amely esetben díj számítható fel vagy megtagadható a kérés teljesítése.

Az Ön jogérvényesítési lehetőségei.

Amennyiben az Ön megítélése szerint az adatkezelő adatkezelése nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, vagy az adatkezelő megsértette az Ön jogait, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) jogosult bejelentést tenni vagy – választása szerint – az adatkezelő székhelye vagy az Ön lakóhelye/tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulni.

Hatályos 2020. 11. 01. napjától