

Általános Szállítványozási Feltételek (Érvényes 2018. május 25-től)

1. Alkalmazási terület

1. E szállítványozási feltételeket kell alkalmazni mindazokra a szerződésekre, amelyek a megbízó és szállítványozó között jönnek létre és a magyar jog szerint szállítványozásnak minősülnek.

2. Szállítványozási szerződés

1. A szállítványozó a szállítványozási szerződésben arra vállal kötelezettséget, hogy a megbízásban szereplő fuvarozási és egyéb szerződéseket a saját nevében a megbízó javára megkötí és a megbízással összefüggésben kiegészítő tevékenységet is végez.

2. E feltételeket kell alkalmazni akkor is, ha a szállítványozó a fuvarozási/egyéb szerződéseket megbízója nevében köti meg, vagy ha az áru átvételére kap megbízást.

3. A szállítványozó ajánlata csak azonnali elfogadás esetén érvényes, kivéve ha az ajánlatban az ajánlati kötöttség határideje meg van határozva. Ez esetben a megbízásnak a szállítványozóhoz a határidő utolsó napján meg kell érkeznie.

4. A megbízást írásban kell adni; a telefonon, szóban adott megbízást a megbízó írásban megerősíteni köteles. Ennek elmulasztásából eredő bármely következményért a megbízó felel.

5. A megbízásnak a szállítványozási szerződéshez szükséges adatokat pontosan kell tartalmaznia. A hiányos, vagy pontatlan megbízásból fakadó következmények a megbízót terhelik.

6. A szállítványozó nem köteles a megbízó által közölt adatok valóságát ellenőrizni.

7. Nem jön létre a szállítványozási szerződés, ha a szállítványozó a megbízó ajánlatára nem tesz a megbízással azonos tartalmú elfogadó nyilatkozatot. Ha a megbízás nem elegendően részletes, illetve pontatlan, úgy a jogviszony a javított/kiegészített megbízás kézhezvételétől keletkezik.

8. A megbízónak olyan utasítása, amely szerint a küldeményt harmadik személy rendelkezésére kell tartani, már nem vonható vissza akkor, ha a küldeménnyel kapcsolatban a harmadik személyt a rendelkezési jog már megilleti.

3. A megbízás teljesítése

1. A szállítványozó a megbízás teljesítése során a gondos kereskedőtől elvárható magatartást köteles tanúsítani s mindenké elött a megbízó érdekeit kell képviselnie.

2. A megbízó utasításait köteles követni a szállítványozó, azok szakszerűtlenségére azonban a megbízó figyelmét fel kell hívnia. A célszerűtlen, szakszerűtlen és késedelmesen adott utasítások következményeit a megbízó viseli.

3. A szállítványozó köteles a megbízót tájékoztatni minden olyan körülményről, amely a megbízás teljesítését akadályozza, vagy annak bármiféle módosítását teszi szükségessé.

4. Ha a megbízó a megbízást visszavonja és a szállítványozó a megbízás teljesítése érdekében már intézkedéseket tett, úgy az ebből fakadó károkat és költségeket, valamint a szállítványozási díjat (megtett út arányában) a megbízó köteles megtéríteni.

5. Amennyiben olyan körülmények következnek be, amelyek a szállítványozó kötelezettségeinek teljesítését részben vagy egészben lehetetlenné teszik, úgy a szállítványozó jogosult elállni, és költségeit, valamint arányos díját követelni.

6. Ha a megbízó az eredeti megbízást úgy módosítja, hogy az teljesíthetlenné válik, a szállítványozó a szerződés teljesítésétől elállhat és követelheti felmerült költségeinek megtérítését, valamint díjazását.

7. Ha a szállítványozó kért, de nem kapott utasítást a szükséges időn belül a megbízótól, úgy a szállítványozó saját belátása szerint jogosult intézkedni. Az intézkedés során a szállítványozó a megbízó kárának enyhítését és az észszerűségi szempontokat köteles figyelembe venni.

8. A megbízó kifejezett tiltása hiányában a szállítványozó jogosult a küldeményt gyűjtő forgalomban továbbítani.
9. A szállítványozó csak a szállítványozással közvetlenül összefüggő hatósági rendelkezéseket köteles ismerni és betartani. Minden egyéb hatósági rendelkezés betartásáért a szállítványozó nem felel.
10. A szállítványozó alvállalkozót vesz igénybe.
11. A szállítványozó kifejezett nyilatkozat hiányában nem garantálja, hogy a küldeményt meghatározott napon/járáttal továbbítja.
12. A szállítványozó a megbízó kérésére átvételi elismervényt bocsát ki.
13. A szállítványozó szükség szerint gondoskodik a küldemény feladás előtti, kiszolgáltatás előtti és átmenő raktározásáról.

A raktározás idegen raktárban történhet.

A megbízó a küldeményt előzetes értesítés mellett, a szokásos üzemi időben, a szállítványozó üzemének zavarása nélkül, saját költségére és a szállítványozó kíséretében megtekintheti. A megbízó vagy megbízottja szükség szerint mintát vehet, vagy más cselekményt végezhet az áruval, ha abban a szállítványozóval előzetesen megállapodik. A mintavétellel és más cselekményekkel összefüggő költségek a megbízót terhelik.

A megbízó felel azokért a károkért, amelyeket az áru megtekintésével, a mintavétellel vagy más cselekményekkel összefüggésben a szállítványozónak vagy harmadik személyeknek okoz.

Ha a megbízó azt állítja, hogy a megtekintett küldemény hiányzik, hiányos vagy sérült, úgy jegyzőkönyv felvételét kérheti, amelyet a szállítványozó nem tagadhat meg. Ha a megbízó a küldemény hiánya, hiányossága vagy sérülése miatt szakértőt kíván igénybe venni, úgy ahhoz a szállítványozó hozzájárul, az ezzel kapcsolatos költségeket azonban a megbízónak kell megfizetnie.

4.

A Küldemény átadása a szállítványozónak

1. Amikor a megbízó a küldeményt a szállítványozónak/megbízottjának átadja, a szállítványozó jogosult, de nem köteles - a küldemény darabszámának kivételével - a küldemény tényleges adatait megállapítani.
2. Amennyiben az ellenőrzött adatok a megbízás adataitól oly mértékben eltérnek, hogy más elszámolási kondíciók kialakítása szükséges, úgy a szállítványozó a megbízót e körülményről haladéktalanul értesíti azzal, hogy az ajánlat/megbízás és a ténylegesen átadott küldemény adatai egymásnak nem felelnek meg. Minden e körülményből fakadó következmény (késedelem, díjszint, költségek stb.) a megbízót terhelik.
3. Ha a küldemény adatai bármely okból javításra szorulnak, úgy e tényt a szállítványozó a megbízóval közli és szükség esetén utasítást kér.
4. A szállítványozó a küldeményt csomagolni, kötegelni, a csomagolást javítani nem köteles, kivéve a halasztást nem tűrő kárelhárítás esetét. Ilyen esetekben a megbízó köteles az ebből eredő költségeket megtéríteni.

5.

Veszélyes, különleges kezelést igénylő küldemények

1. Más küldeményekre, egyéb javakra és személyekre veszélyes küldeményeket, vagy olyanokat, amelyek gyors romlásnak vannak kitéve, ill. egyébként érzékenyek, csak a szállítványozóval történt előzetes írásbeli megállapodás alapján lehet a szállítványozónak/megbízottjának átadni és annak veszélyes jellegét az okmányon és a küldeményeken fel kell tüntetni.
2. A megbízó/megbízottja az egyes fuvarozási módok veszélyes áruk fuvarozására vonatkozó szabályzatban foglalt árubesorolás megjelölésével a küldemény veszélyes/különleges tulajdonságairól aláírt nyilatkozatot köteles előzetesen átadni a szállítványozónak. Ennek elmulasztásából fakadó minden kárért a megbízó felel.
3. Ha a megbízó a küldemény veszélyes természetére vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a szállítványozó jogosult minden olyan intézkedést megtenni, amely a küldemények természetéből fakadó veszélyek elhárításához szükséges. Ennek költségeit a megbízó köteles a szállítványozónak megtéríteni.

6. Szállítmánybiztosítás

1. A szállítványozó a küldeményt csak a megbízó írásbeli utasítására és költségére biztosítja a megbízó által megjelölt biztosítási feltételek szerint, a megbízásban megjelölt adatok alapján.
2. A küldemény értékének közlése önmagában nem minősül biztosításra szóló megbízásnak.

7. Fizetés

1. A megbízó köteles a szállítványozónak átvételi díjtételes forma esetén a szállítványozási díjat, bizományosi elszámolási forma esetén a felmerült költségeket és a szállítványozási jutalékot megfizetni.
2. A szállítványozó számlái egyéb megállapodás hiányában a kézhezvétel után azonnal esedékesek, a fizetési késedelem külön felszólítás vagy egyéb feltétel nélkül azonnal beáll. A késedelmi kamat a hatályos magyar jogszabályok szerint számolandó el. A pontos fizetési határidőket a megbízás tartalmazza.
3. A szállítványozó jogosult előleget kérni, a megbízóval fizetés tekintetében külön megállapodást kötni.
4. Ha a megbízó a szállítványozási megbízásban harmadik személy fizetését ígéri a szállítványozási szerződés teljesítéséért, a szállítványozó e feltételt visszautasíthatja, illetve e harmadik személy nem fizetése esetén a megbízó tartozik a szállítványozó követeléseit - kamatokkal együtt - kielégíteni.
5. A szállítványozó követeléseivel szemben a megbízó és a megbízó által megjelölt harmadik személy beszámítással, visszatartással nem élhet.
6. Ha a megbízó az esedékes díjak megfizetését, akár egyetlen alkalommal is elmulasztja, úgy a szállítványozó saját belátása szerinti biztosítékokat kérhet. Ha a megbízó a kívánt biztosítékokat a szállítványozó által megjelölt határidőn belül nem szolgáltatja, úgy a szállítványozó a szállítványozási szerződést felmondhatja. A szállítványozó különösen abban az esetben jogosult biztosítékokat kérni, ha a megbízó vele szemben más esetekben is bármely jogcímen késedelembe esett, vagy ha az áru a várható költségeket nem fedezi. Az áru értékét illetően a szállítványozó a megbízó által közölt értékből indul ki, ha az áru értékét közölték, mindazonáltal a szállítványozó jogosult az áru piaci értékét szakértővel megvizsgáltatni és megállapítani. Ha az áru ily módon megállapított piaci értéke kevesebb, mint a közölt áruérték, a szállítványozó a biztosíték tekintetében ezen kevesebb értékből jogosult kiindulni.

8. Zálogjog, visszatartási jog

1. A szállítványozónak zálogjoga van mindazon dolgok és egyéb értékek felett, amelyek a birtokában vannak, illetve amelyekről okmányok útján rendelkezhet mindazon követeléseinek erejéig, amelyek az adott szállítványozási megbízásból erednek, függetlenül attól, hogy azok esedékesek-e vagy sem.
2. A zálogjog/visszatartási jog kiterjed olyan dolgokra/értékekre is amelyek az adott szállítványozási megbízással nincsenek ugyan kapcsolatban, de a megbízó pénzügyi helyzete a szállítványozó követelésének teljesítését veszélyezteti, illetve ha az adós tartozását tartósan nem rendezi.
3. A szállítványozó zálogjogát kereskedelmi úton, bírósági eljárás nélkül érvényesítheti.

9. A szállítványozó felelőssége

1. A szállítványozó felel a szerződésszegéssel okozott kárért, feltéve, hogy vétkesen járt el. A szállítványozó nem felel azokért a károkért, amelyeket az általa igénybevett fuvarozók, raktározók, rakodók, közvetett szállítványozók vagy egyéb szolgáltatásokat nyújtó személyek okoznak, kivéve ha a szállítványozó ezek kiválasztásánál nem a szállítványozótól elvárható gondossággal járt el.
2. A felek megállapodhatnak abban, hogy a szállítványozó a fent megnevezett személyekkel szembeni kártérítési igényeket a megbízó számlájára és veszélyére perben vagy peren kívül érvényesíti. A szállítványozót az eljárás sikerétől függetlenül ezért a tevékenységért a felek által megállapodott díj illeti meg.
3. Ha a szállítványozó felelőssége megállapítható és az igényjogosult belföldi székhelyű személy, felelősségére a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók. Ha a szállítványozó felelőssége megállapítható és az igényjogosult külföldi székhelyű személy, felelőssége olyan mértékben korlátozott, amilyen mértékben az igényjogosult országában a szállítványozási szerződésre vonatkozó szabályok felelősségét korlátozzák.

4. A Szállító, a közötte és a Megrendelő között létrejött szerződések vonatkozásában a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősségét az általa értékesített áruban, mint a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett károokra korlátozza.

5. A jelen ÁSZF fenti pontjában foglalt felelősségkorlátozás alapján a Megrendelő nem jogosult a Szállítóval szemben kártérítéskövetelésére a Megrendelő vagyonában bekövetkező károk, valamint esetlegesen elmaradt vagyoni előnyök tekintetében. A Szállító felelősségének jelen pontban foglaltak szerinti korlátozása nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésre.

6. A jelen ÁSZF 10. pontjában foglalt felelősségkorlátozás csak olyan mértékben alkalmazandó, amilyen mértékben az irányadó jogszabályok, így különösen a Szerződés tárgyát képező áru vonatkozásában alkalmazandó jogszabályok nem tiltják.

10.

Alkalmazandó jog, jogviták

1. A jelen ÁSZF-re és a Felek között létrejött Szerződésre a magyar jog irányadó.
2. Felek a Szerződéssel összefüggő jogvitáikat kötelesek elsődlegesen egyeztetések útján, békés úton rendezni. Amennyiben a békés úton történő egyeztetés nem vezetett eredményre, a Felek Szerződésből eredő jogvitáikat Magyarország illetékes bírósága előtt rendezik.
3. Amennyiben a jelen ÁSZF-ben foglalt bármely rendelkezés érvénytelennek minősülne, az a jelen ÁSZF többi rendelkezésének érvényességét nem befolyásolja.

11.

Egyebek

1. A Szállító fenntartja a tulajdonjogot minden ki nem egyenlített szállításból származó termékére.
2. A Szállító jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől, amennyiben annak teljesítését megelőzően tudomására jut, hogy a Megrendelő ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indult.
3. A Szállító kötbérigényt bármilyen jogcímen csak abban az esetben fogad el, ha arról írásbeli szerződés készül Szállító és Vevő között, figyelemmel a hatályos 2013. évi V. törvényben foglaltakra.

12.

Elévülés

1. A szállítmányozási szerződés alapján támasztható igények egy év alatt elévülnek. Az elévülés akkor kezdődik, amikor a követelés esedékessé válik, de legkésőbb az áru kiszolgáltatása napján.

Adatkezelés GDPR

13.1. Társaságunk adatkezelésének célja, jogalapja, alapelvei, időtartama

1. Adatkezelési célok

- Társaságunk az alábbi célokból végez adatkezelést a jogszabályokkal összhangban:
- Szolgáltatási tevékenység nyújtásához a szolgáltatást igénybevevőinek adatait, valamint a teljesítéshez szükséges alvállalkozók adatait a jogi kötelezettség teljesítése és ügyfélkapcsolat fenntartása, számlázás céljából kezeljük;
- munkavállalók és pályázók adatainak kezelése (külön szabályzatban meghatározott feltételekkel);
- szerződéses partnerek kapcsolattartói adatainak kezelése a szerződés teljesítése céljából;
- ügyfelek megrendeléseinek teljesítése;
- törvényben meghatározott kötelezettség teljesítése céljából;
- honlap megtekintésével kapcsolatos elemzések céljából;

2. Adatkezelés jogalapja:

GDPR 6.cikk (1) bekezdés a) pont: érintett hozzájárulása
GDPR 6.cikk (1) bekezdés b) pont: szerződés teljesítéséhez szükséges
GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pont: jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges
GDPR 6.cikk (1) bekezdés a) pont: jogos érdek, mindig érdekmérlegelés szükséges

Az egyes adatkezelési tevékenységek jogalapja:

a számviteli jogszabályoknak megfelelő számlát kiállítás: jogalap: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont
kapcsolattartás: jogalap (a partnerek munkavállalóinak adatai esetében az adatkezelés) jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont. Az adatkezelő jogos érdeke: üzletmenet folytonosság.
munkavállalók adatainak kezelése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b), c) pontok.
szerződéses partnerek adatainak kezelése: jogalap GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont
on-line regisztráció jogalap: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont

Az érintett személyes adatainak jogos érdek alapján történő kezelése esetén érdekmérlegelést végzünk, melynek során:

- beazonosítjuk és rögzítjük a jogos érdeket
- beazonosítjuk és rögzítjük az érintett érdekeit és jogait
- szükségesség és arányosság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, korlátozott tárolhatóság elve alapján mérlegelés
- tájékoztatjuk az érintettet az érdekmérlegelésről

Személyes adat akkor kezelhető, ha:

ahhoz az érintett hozzájárul vagy azt a törvény, vagy a törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben törvény, vagy helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli /kötelező adatkezelés /. Kötelező adatkezelés esetén a kezelendő anyagok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát, valamint az adatkezelő személyét a törvény, illetve önkormányzati rendelet határozza meg. Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna és a személyes adat kezelése a Társaságra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges vagy a Társaság, ill. harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jogkorlátozásával arányban áll.

Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul, vagy kötelező. Az érintettet egyértelműen, közérthetően és részletesen tájékoztatni kell a kezelésre kerülő személyes adatokról, valamint az adatainak kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, ill. arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulása alapján kerül sor, a Társaság a felvett adatokat-törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy a saját, ill. harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül is kezelheti.

Az érintettnek tiltakozási joga van, mely alapján a személyes adatot nem kezeljük tovább, kivéve ha az adatkezelést kényszerítő ok indokolja (pl. munkavisztonnyal összefüggésben szükségszerűen kezelendő adatok esetén)

Nem áll fenn kényszerítő indok direkt marketing esetén, tiltakozás esetén az adatokat törölni kell. (Direkt marketingbe tartoznak azok a reklámok, amelyek közvetlenül keresik meg potenciális ügyfeleiket. Ez történhet elektronikus úton, telefonhívással, postán keresztül stb. Minden egyes módszerre speciális szabályok is érvényesek. Az érintett itt a reklám címzettje lesz, azaz az a személy, akihez a reklám eljut, illetve irányul. Az érintett személyes adatait pl. egy honlap vagy webáruház üzemeltetője kezelheti.)

3. Az adatkezelés alapelvei

A Társaság adatkezelői tevékenységét a jelen tájékoztatóban foglalt okból végzi. A társaság mindenkor ügyvezető igazgatója, határozza meg a dolgozók adatkezeléssel kapcsolatos feladatait. Tevékenységük célja hogy törvényes és tisztességes módon az adatkezelés minden fázisában biztosítsák az adatok pontosságát, gondoskodjanak az érintett személyes adatainak védelméről jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, törlés vagy megsemmisülés esetén. A Társasággal kapcsolatban lévő adatkezelésben résztvevő egyéb szervezetek, ill. vállalkozások megbízottjai kötelesek a megismert adatokat üzleti titokként megőrizni. Ezen szervezetek kötelesek Titoktartási nyilatkozatot tenni / 1. sz. melléklet /

4. Az adatkezelés időtartama

A számlákat jogi kötelezettség miatt legalább 8 évig megőrizzük. A számlakiállítás alapjául szolgáló iratok megőrzési ideje 8 év.

A munkaviszony alapjául szolgáló iratok megőrzési ideje: 50 év.

A kapcsolattartás céljából megadott adatok megőrzési ideje a kapcsolat megszűnését követő 1 év.

Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adatok megőrzése: 5 év.

5. Adatbiztonságra és információbiztonságra vonatkozó szabályok

A Társaság papíralapon, ill. számítógépes hálózaton végzi a személyes adatok tárolását. A papíralapú adattárolás kizárólag megfelelően zárható helyiségben történhet oly módon, hogy az illetéktelen személy által ne legyen hozzáférhető vagy megismerhető. Számítógép alapú adattárolás esetében jelszóval kell védeni a személyes adatokat. A Társaság az elektronikus információk védelme érdekében az alábbi szabályzatokat alkalmazza:

Informatikai Biztonsági Szabályzat

Az informatikai biztonsági szabályzat felhasználókra vonatkozó felelősségvállalási nyilatkozatát az adatbiztonsági és adatvédelmi szabályzat melléklete tartalmazza. /2.sz. melléklet /

13.2 A Társaságnál kezelt személyes adatok kezelése

1. A honlap megtekintésével kapcsolatos adatkezelés

A www.royal-frigo.hu honlapon a bárki számára hozzáférhetően közzétett tartalmak megtekintése személyes adatok megadása nélkül lehetséges. A honlap a látogatókról automatikusan az alábbi adatokat rögzíti: a látogató IP-címe, a látogatás időpontja, a weboldalon megtekintett oldalak és tartalmak. Ezeket az adatokat az adatkezelő kizárólag a honlappal kapcsolatos elemzésre, a honlap biztonságos működésének az ellenőrzésére használja fel.

Az adatkezelő a honlapon keresztül, jellemzően az „Írjon nekünk” link segítségével kezdeményezett, e-mailben közölt ajánlat kéréseket, kérdéseket, ötleteket, javaslatokat, észrevételeket a folyamatok és szolgáltatások fejlesztése céljából felhasználhatja és tárolhatja. Az ezzel kapcsolatos adatok megadása önkéntes, a fenti célokkal történő adatkezeléshez való hozzájárulást az adatkezelő az e-mail elküldésével megadottnak tekinti. Az ötleteket, véleményeket, észrevételeket tartalmazó e-maileket az adatkezelő legfeljebb 1 évig őrzi meg, amennyiben korábban megszűnik az adatkezelés célja, annak bekövetkeztével törli az e-maileket. Az ügyfélkapcsolati pont használatához a honlapon feltüntetett adatvédelmi nyilatkozat elfogadása szükséges.

Az adatkezelés célja:

A Társaság honlapjához és a társaság által közölt információkhoz bármely külső látogató hozzáférhet. A honlap látogatása során a honlap tárhely szolgáltatója a szolgáltatás működésének ellenőrzése, a visszaélések megakadályozása, és az üzemszerű működés biztosítása érdekében rögzíti a látogatói adatokat. A rögzítés célja a honlap használatára vonatkozó információk gyűjtése, látogatottsági és internet használati statisztikák, elemzések készítése.

A kezelt adatok köre:

Dátum, időpont, felhasználó számítógépének IP címe.

Az adatkezelés jogalapja:

Az információs szabadságról és az információs önrendelkezési jogról szóló 2011.évi CXII. tv 5.§-a, alapján a személyek önkéntes hozzájárulása.

Az adatkezelés időtartama:

A honlap megtekintésétől számított 1 év időtartam

2. Ügyfelekkel történő kapcsolattartás

Az adatkezelés célja: Szolgáltatási tevékenység nyújtásához, információkérés, ajánlatkérés, megrendelés, panaszkezelés céljából telefonon, emialen, vagy egyéb internet alapú kommunikációs csatornán pl.: Skype lépünk kapcsolatba ügyfeleinkkel, illetve ugyan ezeken a csatornákon keresztül érintkeznek velünk ügyfeleink. A szolgáltatást igénybevevőinek adatait a jogi kötelezettség teljesítése és ügyfélkapcsolat fenntartása céljából kezeljük.

A kezelt adatok köre:

Név / Cégnév / telefonszám, email cím

Az adatkezelés jogalapja:

Az információs szabadságról és az információs önrendelkezési jogról szóló 2011.évi CXII. tv 5.§-a. A partnerek adatkezelése ügyféladatnak minősül, így nem kerül bejelentésre az adatvédelmi hatóság nyilvántartásába.

Az adatkezelés időtartama:

A partner hozzájárulásának visszavonásáig, utolsó ügylet lebonyolítása után max. 1 évig..

INFORMÁCIÓKÉRÉS

1) Az adatkezelés jogalapja: Az információkérés önkéntes hozzájáruláson alapul.

2) Az adatkezelés célja: Az érintett számára megfelelő információ nyújtása és kapcsolattartás.

A kezelt adatok köre és célja:

- név/azonosítás
- e-mail cím/kapcsolattartás, igény pontosítása, információ adás
- telefonszám/kapcsolattartás, igény pontosítása, információ adás
- kérdés,kérés tartalma/válaszadás input adata

3) Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki az Adatkezelővel kapcsolatba lép és az Adatkezelőtől információt kér személyes adatainak megadásával.

4) Az adatkezelés időtartama: A cél megvalósulásáig.

5) Az adatkezelés folyamata:

a) az érintett a maga által választott módon (személyesen, telefonon, e-mail-ben, egyéb formában) információ kérés céllal fordul az Adatkezelőhöz.

b) az Adatkezelő a kérést, igényt szükség szerint pontosítja az érintettel.

c) az Adatkezelő megadja a kért információt azon a módon, ahogy az érkezett, illetve ahogy arról az érintettel megállapodott.

AJÁNLATKÉRÉS

1) Az adatkezelés jogalapja: Az ajánlatkérés önkéntes hozzájáruláson alapul.

2) Az adatkezelés célja: Az ajánlatkérő számára megfelelő ajánlat adása és kapcsolattartás.

A kezelt adatok köre és célja:

név/azonosítás

e-mail cím/kapcsolattartás

telefonszám/kapcsolattartás

kérdés, kérés tartalma/válaszadás input adata

szolgáltatás megjelölése/ajánlatadáshoz szükséges

szolgáltatást érintő adatok megadása /ajánlatadáshoz szükséges

igényelt szállítási vagy teljesítési határidő/ajánlatadáshoz szükséges

speciális igények megjelölése/ajánlatadáshoz szükséges

3) Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki az Adatkezelőtől adott szolgáltatás kapcsán ajánlatot kér az ehhez szükséges adatok megadásával.

4) Az adatkezelés időtartama: Az ajánlat érvényességi idejének lejártáig.

5) Az adatkezelés folyamata:

a) az érintett a maga által választott módon (személyesen, telefonon, e-mail-ben, egyéb formában) ajánlatkérési kérés céllal fordul az Adatkezelőhöz.

b) az Adatkezelő a kérést, igényt szükség szerint pontosítja az érintettel.

c) az Adatkezelő ajánlatot ad azon a módon, ahogy arról az érintettel megállapodott.

MEGRENDELÉS

1) Az adatkezelés jogalapja: A megrendelés önkéntes hozzájáruláson alapul.

2) Az adatkezelés célja: A megrendelés eljuttatása az Adatkezelőhöz, annak az Adatkezelő általi pontosítása, kiegészítése, elfogadása vagy elutasítása és az ezekhez szükséges kapcsolattartás.

A kezelt adatok köre és célja:

név/azonosítás

e-mail cím/kapcsolattartás

telefonszám/kapcsolattartás

megrendelt szolgáltatás megjelölése/a teljesítéshez szükséges

megrendelt termék/szolgáltatás darabszáma

a teljesítéshez szükséges szállítási vagy teljesítési határidő/a teljesítéshez szükséges

speciális igények megjelölése/a teljesítéshez szükséges

3) Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki az Adatkezelőtől adott szolgáltatást rendel meg az ehhez szükséges adatok megadásával.

4) Az adatkezelés időtartama: Az ajánlat érvényességi idejének lejártáig.

5) Az adatkezelés folyamata:

a) az érintett a maga által választott módon (személyesen, telefonon, e-mail-ben, egyéb formában) megrendelési céllal fordul az Adatkezelőhöz.

b) az Adatkezelő a kérést, igényt szükség szerint pontosítja az érintettel.

c) az Adatkezelő ajánlatot ad a megrendelő számára és/vagy szerződést küld a részére.

- d) az Adatkezelő az ajánlat elfogadását és/vagy a szerződés megrendelő általi elfogadását követően szerződés szerinti teljesítést nyújt a megrendelő számára.
- e) az Adatkezelő számlát állít ki a megrendelő részére, mellékelve a teljesítést igazoló okiratokat. Adatkezelő archiválja a keletkezett dokumentumokat.

BANKI ADATOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

- 1) Az adatkezelés jogalapja: A banki átutalással kapcsolatos adatok megadása önkéntes hozzájáruláson alapul.
- 2) Az adatkezelés célja: az érintett részéről történő pénzügyi teljesítés elősegítése.

A kezelt adatok köre és célja:

név (számlabirtokosé)/azonosítás
e-mail cím (postai cím)/a díjbekérő és számla küldéséhez szükséges
bankszámlaszám/azonosítás
közlemény/azonosítás
összeg/a teljesítéshez szükséges

3) Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki banki átutalási móddal kíván fizetni.

4) Az adatkezelés időtartama: A hatályos számviteli szabályoknak megfelelően.

5) Az adatkezelés folyamata:

- a) az Adatkezelő díjbekérőt/számlát küld az érintett e-mail (postai) címére.
- b) az érintett átutalja a megfelelő összeget az Adatkezelő bankszámlájára.
- c) az Adatkezelő ellenőrzi az átutalást.
- d) az átutalással kapcsolatos adatok bekerülnek az Adatkezelő könyvelési rendszerébe, melyhez kizárólag csak az Adatkezelővel szerződéses kapcsolatban álló könyvelő, mint e tekintetben adatfeldolgozó férhet hozzá.

PANASZKEZELÉS

1) A panasz megtétele önkéntes hozzájáruláson alapul, de a megtett panasz esetén a kezelt adatok vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján kötelező.

2) Panaszt a) az r.frigo@royal-frigo.hu e-mail címen, lehetőleg az e-mail „Tárgy” rovatában a PANASZ szó feltüntetésével, vagy

b) a www.royal-frigo.hu honlap „Kapcsolat” aloldalán lévő „Név”, „Telefon”, „Üzenet”, „E-mail cím” mezők kitöltésével, az „Üzenet” mezőben lehetőleg a PANASZ szó feltüntetésével, vagy

c) postai úton a 1131 Budapest, Unoka u. 68. címre lehet eljuttatni az Adatkezelő részére.

3) Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki megrendelt, igénybe vett szolgáltatásra és/vagy az Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölni kívánja.

4) Az adatok kezelésének célja a panasz közlésének lehetővé tétele, az érintett és panasza azonosítása, valamint a törvényből származó kötelezően rögzítendő adatok felvétele, valamint a kapcsolattartás.

5) Az adatkezelés időtartama: az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a felvételüktől számított 5 évig kezeli a vonatkozó és hatályos Fgytv. 17/A § 7. bek. alapján, kötelezően.

A kezelt adatok köre és célja:

A panasz azonosítója azonosítás
név azonosítás
A panasz beérkezésének időpontja azonosítás
telefonszám kapcsolattartás
a hívás időpontja azonosítás
a beszélgetés során megadott személyes adatok azonosítás
számlázási/levelezési/e-mail cím kapcsolattartás
panaszolt szolgáltatás/magatartás panasz kivizsgálása
csatolt dokumentumok panasz kivizsgálása
panasz oka panasz kivizsgálása
maga a panasz. panasz kivizsgálása

A Fgytv. rendelkezésének megfelelően az írásbeli panaszt a vállalkozó a beérkezését követően harminc napon belül, vagy ha jogszabály ennél rövidebb határidőt állapít meg, annak lejártáig köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

7) Az adatkezelés folyamata:

- a) az érintett a maga által választott módon közli a panaszát az Adatkezelővel.
- b) szóbeli panasz esetén az Adatkezelő jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról.
- c) az Adatkezelő megvizsgálja a panasz összes körülményét, és ezek alapján megválaszolja azt.
- d) az Adatkezelő törekszik a panasztevő számára megnyugtató módon rendezni a panaszt.

13.3. Adatokhoz való hozzáférés:

Az Ön által megadott személyes adatokhoz az Adatkezelő és az I. pontban bemutatott Adatfeldolgozók férhetnek hozzá a feladataik ellátása érdekében.

- 2) Az Adatkezelő képviselőjét ellátó ügyvéd szintén megismerheti a személyes adatait is, ha az Ön beadványa alapján bírósági eljárás indul.
- 3) Az Adatkezelő kivételes esetben adja át a személyes adatait más állami szervek számára, amennyiben
 - a) az Adatkezelő az irattárolásra vonatkozó jogszabályok és belső szabályzata alapján az Ön személyes adatait tartalmazó ügyet átadja a Levéltár számára,
 - b) az Önt érintő ügyben bírósági eljárás indul, és az eljáró bíróság számára szükséges az Ön személyes adatait tartalmazó iratok átadása,
 - c) a rendőrség megkeresi a Hatóságot, és a nyomozáshoz az Ön személyes adatait tartalmazó iratok továbbítását kéri.

Adatbiztonsági intézkedések:

Az Adatkezelő az Ön által megadott személyes adatokat elsődlegesen az jelen Szabályzat elején megadott adatfeldolgozó szokásos védelmi rendszerekkel ellátott szerverein, részben a saját informatikai eszközein, papír adathordozó esetén székhelyén megfelelően elzárva tárolja. A személyes adatai tárolásához az Adatkezelő más közreműködő szolgáltatását nem veszi igénybe.

- 2) Az Adatkezelő az elvárható intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

13.4. Érintetti jogok

A személyes adataihoz kapcsolódóan az érintettnek a jogszabályban meghatározott jogai vannak.

- hozzáférési jog (adatok megismerése, az a tény, hogy történik-e adatkezelés);
- amennyiben egy adat elavult vagy helytelen, ennek kiigazítása;
- törlés (kizárólag a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén);
- az adat kezelésének korlátozása;
- a személyes adatok direkt marketing célokra való használatának megtiltása;
- személyes adatainak harmadik személy szolgáltató számára történő átadása, vagy ennek megtiltása;
- bármely az adatkezelő által kezelt személyes adatról másolat kérése; vagy
- tiltakozás a személyes adat használatára ellen.

13.5. Adatvédelmi incidens

Az adatbiztonság olyan sérülése, mely a kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. Társaságunk biztosítja az adatkezeléshez kapcsolódó kockázat mértékének megfelelő adatbiztonságot, melynek sérülése esetén késedelem nélkül, de legkésőbb a tudomásra jutástól számított 72 órán belül az adatkezelő/adatfeldolgozó vagy képviselője bejelentést tesz a felügyeleti hatóságnak és tájékoztatja az érintettet is.

Társaságunk az adatvédelmi incidens tudomására jutását követően haladéktalanul megteszi a szükséges biztonsági intézkedéseket az adatvédelmi incidens alapját adó sérülés megszüntetése, helyreállítása céljából. Az érintettet értesítjük a megtett intézkedésekről és azok eredményéről.

13.6. Jogorvoslati tájékoztatás:

Az érintett személy személyesen, előzetes bejelentkezés után hétfőtől péntekig, 9-16 óra között hangrögzítés nélkül kaphat tájékoztatást adatai kezeléséről, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, valamint törlését vagy zárolását. Az adatkezelő az igénybejelentéstől számított legrövidebb időn, de legfeljebb 15 napon belül a panaszt kivizsgálja, és írásos tájékoztatást nyújt.

Amennyiben az adatkezelő által a valóságnak nem megfelelő személyes adat kerül nyilvántartásba vételre, az adatkezelő módosítja, amennyiben a valóságnak megfelelő személyes adat áll rendelkezésre.

Az adatkezelő a személyes adatot törli ha:

- ha kezelése jogellenes
- az hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható
- az érintett kéri
- az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott ideje lejárt

- ezt bíróság vagy hatóság elrendelte

A törlési kötelezettség alá eső személyes adatot az adatkezelő a törlés helyett zárolja, ha az érintett ezt kéri, vagy a rendelkezésre álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag akkor kezelhető, amíg fennáll a személyes adat törlését kizáró adatkezelési cél.

Adatkezelő a jogszerűen kezelhető adatok közül azokat, melyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatja:

- jogviták rendezésére, a jogszabály alapján jogosult szervek részére
- a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények üldöztetése céljából az arra hatáskörrel rendelkező hatóság részére
- egyéb törvényi rendelkezések értelmében

Ha az érintett személy az adatkezelőnek a személyes adatainak kezeléséről szóló döntésével vagy tájékoztatásával nem ért egyet, ill. ha az adatkezelő a törvényben meghatározott válaszadási határidőt elmulasztja az érintett a döntés közlésétől, illetve a határidő elmulasztásától számított 30 napon belül bírósághoz, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, az adatkezelőt a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automata adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére, ill. adat kiadására kötelezheti.

Az érintett jogainak megsértése, ill. észrevétel esetén az alábbi elérhetőségeken tehet nyilatkozatot, ill. az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- Pest Környéki Törvényszék: 1146 Budapest, Thököly út 97-101.
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: 1530 Budapest, Szilágyi

Erzsébet fasor 22/C

Tájékoztatást kérhet az r.frigo@royal-frigo.hu email címen.