

Kiegészítő ÁSZF

Telefonos Ügyfélszolgálat

Szolgáltató (**Cziráki Adventures Kft.** (Adószám: 24812991-2-19; Cím: HU 8175 Balatonfűzfő, Diófa utca 1., továbbiakban: **Szolgáltató**)) telefonos ügyfélszolgálatot biztosít ügyfelei számára, mely által az érdeklődés és a hibabejelentés is gyorsabb és kényelmesebb lehet.

Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát egy Cloud PBX technológiával ellátott telefonközpont, melynek szolgáltatója, mint harmadik fél:

Freshworks Inc.

US San Mateo CA 94403, Delaware Street 2950 S. Suite 201

Európai adatkezelő:

Freshworks GmbH (Nyilvántartási szám: HRB 176669 B)

DE 10179 Berlin Neue Grünstraße 17

Freshworks Inc adatkezeléséről itt olvashat bővebben: <https://www.freshworks.com/legal/>

Szolgáltatóhoz tartozó központi telefonszámok:

- +36 (1) 229 8393
- +36 (1) 323 7353
- +36 (1) 234 4712
- +36 (1) 500 9426

Egyéb rendelkezések

Szolgáltató a GDPR 6. cikk 1 pontjának, f) és a) bekezdés által kimondott jogalapja szerint érdekmentes, minőségbiztosítási és közvetlen panaszkezelési okokból rögzíti a bejövő és kimenő hívásokat.

Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít munkavállalóinak, valamint a Szolgáltató képviseletében eljáró személyek adatainak és személyiségi jogainak védelmére, így a Szolgáltató által kiadott hangfelvételek minden esetben a Szolgáltatót képviselő személy nevének technikai eszközzel eltorzított változatát bocsátja rendelkezésre, kivételt képez a panaszkezelésként megindokolt kérés.

Szolgáltató csak, és kizárólag abban az esetben hallgatja vissza a rögzített hangfelvételt, amennyiben annak alapos indoka van, mint belsővizsgálat vagy panaszkezelés. Szolgáltató vállalja, hogy a visszahallgatásról jegyzőkönyvet vezet, melybe belefoglalja a visszahallgatást indokló okot, a hívó személy nevét és a pontos dátumot.

Szolgáltató által rögzített hangfelvételt harmadik félnek az adatkezelőkön és a Szolgáltatóval ilyen irányú szerződésben álló személyeken felül semmilyen okból nem adja ki.

Hívónak jogában áll a rögzített hangfelvételt kikérni és azt meghallgatni. Szolgáltató erre köteles lehetőséget biztosítani, melyet az e témában e-mailen a hello@sitepark.hu-ra küldött levél alapján teljesít.

Szolgáltató a hangfelvételt csatolva - mp3 formátumban - a kérést követően 7 munkanapon belül bocsátja rendelkezésre válasz-email formájában.

Szolgáltató csak és kizárólag akkor köteles rendelkezésre bocsátani a hangfelvételt, amennyiben minden kétséget kizárhatóan tudja azonosítani a hívót a kérés küldőjével, ellenkező esetben a szolgáltatót megilleti a jog, hogy a kérést elutasítsa a „sikertelen azonosítás” indokával.

2023. 04. 17.