

Adatkezelési Nyilatkozat

A kezelt adatok köre és adatkezelési célok

A Honlapon bizonyos szolgáltatásokkal kapcsolatban Önnel kapcsolatos adatokat kérhetünk, valamint a Vital Europe való kommunikációja során is önkéntesen rendelkezésünkre bocsáthat vagy (például közösségi oldalakon) nyilvánosságra hozhat bizonyos adatokat. Az általunk gyűjtött információk egy része az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) 3. § 2. pontja szerint „személyes adat”.

Információt gyűjtünk személyes adataiból (név, email, telefonszám) annak érdekében, hogy fogászati szolgáltatásunkról tájékoztathassuk releváns információval és marketing anyaggal. A biztosított személyes adatok és információk belső használatra kerülnek az ügyfélközpontban, a jogi, sales, marketing és pénzügyi osztályon, a partner klinikáinkon - mely adatok felhasználása kizárólagosan a fogászati kezeléséhez köthető.

A Vital Europe alapvetően az alábbi személyes adatokat kezeli:

- **A Vital Europe honlapon való kontakt form kitöltéséből megadott adatok a felhasználók egymástól történő megkülönböztetése céljából** - név, cím, email cím, telefonszám, regisztráció típusa, születési idő, számlázási adatok, hírlevél feliratkozás státusza
- **Reklámanyagok küldése emailben, telefonos megkereséssel, SMS-ben, vagy postai úton** - a lehetséges címzett neve, címe, email címe, telefonszáma, születési ideje, neme, szolgáltatással kapcsolatos érdeklődési kör
- **Call center üzemeltetése és panaszkezelés céljából** – telefonszám, telefonbeszélgetés, chat-en és e-mailen történő kommunikáció rögzítése
- **Fogyasztói elégedettség mérése céljából** – telefonszám és a beszélgetés rögzítése, chat-en és e-mailen történő kommunikáció rögzítése; neve, e-mail címe, címe, telefonszáma. Hozzájárulás esetén személyes történet és kép megosztása közösségi média platformokon.
- **Adat-összekapcsolás, melynek célja (1) az egyes Vital Europe társaságok által végzett adatkezelésekhez történő hozzájárulás központosított visszavonásának lehetővé tétele és (2) további személyre szabott marketing kommunikáció küldése mobiltelefonra különböző marketing csatornákon keresztül, mint email, SMS, felugró üzenetek (értesítés, amely nem email, nem is SMS, hanem felugró értesítésként jelenik meg), valamint más elektronikus kommunikáció** – (a) Azonosító adatok: fogyasztó neve, e-mail címe és felhasználói azonosítója, születési ideje, lakóhely szerinti ország, a Vital Europe-al való kommunikáció ideje/napja, neme, telefonszáma, címe; (b) fiók történet: a páciens regisztrációjának és kezelésének életútja; és (c) beállítások: kapcsolattartás (telefon, e-mail, SMS), marketing beállítások. Az adatok továbbításra kerülnek a Vital Europe társaságok számára.
- **Promóciók, kampányok és média megjelenések lebonyolítása** - az érintett promóció részvételi feltételei szerint.
- **A Vital Europe Facebook oldal működtetése során kommunikáció a fogyasztókkal, például a fogyasztóval való informális kapcsolatfelvétel** - a fogyasztók kommenteket és üzeneteket tudnak küldeni a Vital Europe-nak a Facebookon keresztül, például kérdezhetnek a Vital Europe szolgáltatásokról. A Vital Europe vagy a Vital Europe részére szolgáltatást nyújtó adatfeldolgozó megválaszolhatja a kérdéseket és a kommenteket, amennyiben ez szükséges.

- **Reklámanyagok küldése emailben, telefonos megkereséssel, SMS-ben, vagy postai úton** – csak azoknak a pácienseknek, akik a Vital Europe-nak erre a célra adták meg személyes adataikat.
- **Az ajánlói programban való részvételi jogosultság ellenőrzése a Vital Europe CRM felületén** - csak azokat a fogyasztókat érinti, akik részt kívánnak venni az ajánlói programban
- **Felhasználói értékelések és véleményezések a szolgáltatásokkal kapcsolatban** – A szolgáltatást értékelő személy neve, az értékelés szövege, és email címe, amennyiben értékeli a szolgáltatást a Vital Europe honlapján vagy közösségi média felületein

Az adatkezelés időtartama

Az adatokat a Vital Europe az Ön hozzájárulásának visszavonásáig; a hozzájárulás visszavonásának hiányában általában az Önnel való kapcsolat megszűnését követően 30 évig kezeli. Bizonyos adatokat – például olyan adatokat, amelyek a könyvelést alátámasztó iratok részét képezik, például a Vital Europe és a páciens közötti szerződéskötéssel kapcsolatos dokumentumokban (pl. díjbekérőn) vagy a kiállított számlán szerepelnek – a Vital Europe köteles a számviteli jogszabályok alapján 8 évig megőrizni, az Ön hozzájárulásától függetlenül. Az adatokhoz a Vital Europe illetékes üzletágainak munkatársai férhetnek hozzá.

Sütik és web beacon-ok, névtelen információk a weboldalaink használatán keresztül

A VitalEurope weboldalak bizonyos területein használunk sütiket (cookiekat). A sütik olyan fájlok, melyek információt tárolnak az Ön meglátogatásáról vagy webes keresőjén. A sütik lehetővé teszik a weboldal számára, hogy felismerje, ha Ön korábban azt már meglátogatta. A sütik segítenek nekünk megérteni, hogy a weboldal melyik része a legnépszerűbb, mert látni engedik, hogy látogatóink mely oldalakra lépnek be és mennyi időt töltenek ott. Ennek tanulmányozásával a weboldalt jobban tudjuk igazítani az Ön igényeihez, és még változatosabb felhasználói élményt tudunk nyújtani Önnek. Például a sütik segítségével biztosítani tudjuk, hogy az Ön következő látogatása alkalmával megjelenő információk meg feleljenek az Ön felhasználói elvárásainak.

Mikor Ön felkeresi valamely weboldalunkat, sor kerülhet olyan technikai információk automatikus gyűjtésére is, melyekből az Ön személye nem azonosítható. Például egy olyan másik weboldal neve, mely Önt erre a weboldalra irányította, a weboldalhoz való hozzáférés helyszíne, a weboldalon végzett keresések. Ezen információk gyűjtése segítséget nyújt számunkra a weboldalunk felhasználói által preferált keresési szokások személyes adatok felhasználása nélkül történő felismerésében. Ezen információk kizárólag belsőleg kerülnek felhasználásra. A névtelen vagy általános jellegű adatok, melyekből az Ön személye nem azonosítható, nem minősülnek személyes adatnak, így nem tartoznak ezen Tájékoztató hatálya alá.

Ön beállíthatja webes keresőjét, hogy elfogadjon minden sütit, elutasítsa mindet, vagy értesítse Önt, ha süti érkezik az Ön gépére. Mindegyik webes kereső különböző, így kérjük, használja keresője "Segítség" menüjét a sütik beállításainak módosításához. Például a Microsoft Internet Explorer esetében, Ön törölheti vagy kikapcsolhatja a sütiket az "Eszközök/Internet Beállítások" opció választásával és módosíthatja biztonsági beállításait. A sütik természetével, valamint kikapcsolásukkal kapcsolatos további információt a <http://www.youronlinechoices.com/hu/> oldalon talál. A Vital Europe honlapjai a sütik használatával történő működésre készültek, így azok kikapcsolása hatással lehet a weboldal használhatóságára, és megakadályozhatja, hogy Ön annak minden előnyét kihasználja.

A weboldalakon használt cookie-k:

- Analitika, követő
- Felhasználó azonosító, session cookie

A Vital Europe weboldal és a kommunikáció, mely annak használatából és/vagy azon való regisztrációból származik, mint például a promóciós e-mailek, elektronikus képeket tartalmazhatnak, melyek web beacon vagy pixel néven ismeretesek. A harmadik fél által üzemeltetett weboldalakkal kizárólag a Vital Europe-hoz tartozó oldalak analitikai mérése érdekében cserélünk sütiket.

A web beacon-ok a sütikkel összhangban működnek, és például a következőkre használhatók fel:

- számlálják a weboldal látogatóit;
- figyelik, ha Ön bármilyen tevékenységet végzett egy e-maillal kapcsolatban vagy rákattintott egy linkre
- következtetni engednek arra, hogy mennyire volt sikeres egy bizonyos értékesítési kampány;
- megalapozzák, hogy mennyire keltik fel az érdeklődést bizonyos szempontok alapján a weboldal egyes részei;
- meghatározzák, hogy a hirdetések mennyire vezetnek eredményre az értékesítés terén; vagy
- segítenek megállapítani, mennyire népszerű egy szolgáltatás, és az érdeklődés hogyan oszlik meg az egyes szolgáltatások között.

Adatbiztonsági intézkedések

Az Ön információinak biztonságát a következő eszközökkel védjük:

- a páciens által megadott adatok titkosításával;
- az információkhoz való hozzáférés korlátozásával (például csak azon alkalmazottaink férhetnek hozzá, akik számára a fent említett célok elérése érdekében szükséges).

A telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésről készült hangfelvételhez kizárólag a Vital Europe customer care részlege férhet hozzá.

Az Ön jogai és jogorvoslati lehetőségei

Reklámlevelekről bármikor, korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen leiratkozhat a következő elérhetőségünkön: info@vitaleurope.com vagy a következő elérhetőségek bármelyikén: Vital Europe Kft., 1113 Magyarország, Budapest, Nagyszőlős. u. 11-15.; ügyfélszolgálat: 0203 432 5957. Továbbá, ha Ön reklámüzenetet kap tőlünk e-mailben vagy SMS útján, mind az e-mailben, mind az SMS-ben emlékeztetni fogjuk Önt arra, hogy bármikor lehetősége van korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen leiratkozni.

Ön kérelmezheti továbbá: (a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, (b) személyes adatainak helyesbítését, valamint (c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

Az adatok megváltoztatásával vagy törlésével kapcsolatos kérésekre 14 munkanap alatt válaszolunk.

Elfogadja, hogy a leiratkozás kérelme ellenére cégünknek jogában áll megtartani személyes adatait, vagy annak egy részét:

1. a fogászati kezelésének befejezésig
2. a szükséges időintervallumig, hogy a fogászati kezelés céljából megadott adatok feldolgozásra kerüljenek, valamint a szerződésben megkötött feltételek és a jogi szabályok teljesüljenek.

Az Infotv. 21. §-ban meghatározott esetekben Ön tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (<http://naih.hu/>; 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. Jogainak megsértése esetén Ön bírósághoz is fordulhat. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket részletesen az Infotv. 13-17. és 30. alfejezetei tartalmazzák.

Az Adatkezelő neve és elérhetősége:

Vital Europe Kft.

1113 Magyarország, Budapest, Nagyszőlős. u. 11-15