

Ü-5
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
A ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEKRŐL

Az alábbi ún. speciális adatkezelési tájékoztatók az adatkezelési cél megnevezése sorban megjelölt adatkezelési tevékenységekre vonatkoznak. A speciális adatkezelési tájékoztatókban nem szabályozott kérdések tekintetében a **TEVA Gyógyszergyár Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (cégjegyzékszám: 09-10-00016; székhelye: 4042 Debrecen, Pallagi út 13.; az „**Adatkezelő**” vagy „**TEVA**”) általános tájékoztatója rendelkezéseit kell alkalmazni.

AZ ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG JELLEMZŐI		
Adatkezelési cél megnevezése	Szállítványokkal kapcsolatos panaszok kezelése – nyomtatványon keresztül (Ü-11.6)	Szállítványokkal kapcsolatos panaszok kezelése – telefonos ügyintézés (Ü-9.31)
Adatkezelési cél leírása	A szerződéses partnerektől (kórházak, gyógyszertárak, drogériák stb.) érkező szállítványokkal kapcsolatos panaszok kivizsgálása és kezelése érdekében a szerződéses partnerek munkavállalói és egyéb közreműködő személyek által a panaszkezeléssel kapcsolatban nyomtatványon megadott személyes adatok kezelése.	A szerződéses partnerektől (kórházak, gyógyszertárak, drogériák stb.) érkező szállítványokkal kapcsolatos panaszok kivizsgálása és kezelése érdekében a szerződéses partnerek munkavállalói és egyéb közreműködő személyek által a panaszkezeléssel kapcsolatban telefonon (DSR alkalmazás útján - SoliDBank 601) megadott személyes adatok kezelése.
Kezelt személyes adatok kategóriái	Szerződéses partner neve, szállítási cím, egyedi Pharmalog vevőkód, a gépjárművezető neve, gépjárműrendszám és a gépjárművezetőhöz köthető egyedi sorszámos bélyegző, panasz szövege.	A nyomtatványon megadott panaszokhoz képest a következő adatok is kezelésre kerülnek: egyedi hívásazonosító, rögzített hanganyag, időpont, telefonszám.
Adatkezelés jogalapja	GDPR 6. cikk (1) bek f) pontja, alapján- a TEVA jogos érdeke <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Tiltakozás joga</p> <p>A jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén az érintett a GDPR 21. cikk (1) bek. alapján jogosult az adatkezelés ellen tiltakozni. 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 érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.</p> </div>	
Jogos érdek ismertetése	A TEVA-nak jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy megismerje az üzleti partnerei munkavállalóinak és közreműködőinek esetleges panaszát, a panaszt kivizsgálja, a megfelelő intézkedéseket megtegye, továbbá a kapott visszajelzéseket felhasználva, a folyamatért felelős személyeket tájékoztatva a belső folyamatokat fejlessze és az üzleti partnerei elégedettségét növelje a megrendelésekkel kapcsolatban.	A TEVA-nak jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a nyilatkozatok bizonyíthatósága érdekében, a telefonon érkezett panasz hangfelvételét megőrizze.
Adatkezelés ideje	Panasz rögzítésétől számított 5 (öt) évig kezeli a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. §-a szerinti elévülési idő tartamáig	
Érintettek	Üzleti partnerek munkavállalói és közreműködői, TEVA munkavállalói, egészségügyi szakemberek.	
Személyes adatok forrása	Közvetlenül az érintettektől kerül felvételre a panasztétel során. Szerződéses partnerek munkavállalói és egyéb közreműködő személyek, gépjárművezetők bocsátják a TEVA rendelkezésére az adatokat.	
Az adatszolgáltatás a szerződés megkötésének az előfeltétele? (Igen/Nem)	Nem	
Az érintett köteles a személyes adatokat megadni? (Igen/Nem)	Nem	

Az adatkezelési tevékenység keretében történik profilalkotás? (Igen/Nem)	Nem	
Az adatszolgáltatás elmaradásának következménye	A TEVA nem tudja a beérkező panaszt megfelelően kivizsgálni.	
ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK		
Adatbiztonsági intézkedés leírása	Az alkalmazott adatbiztonsági intézkedések a TEVA Általános Ügyfél Adatkezelési Tájékoztatójában található meg.	
A személyes adatokhoz hozzáférő személyek	A panaszok kivizsgálásában résztvevő TEVA munkavállalók.	
SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSA		
Címzettek	WABERER'S INTERNATIONAL Nyrt.	Nincs
Címzett minősége	Adatfeldolgozó	-
A továbbítás célja	Ha a panasz a társaság által végzett szállítmányozással kapcsolatos, úgy a panasz kivizsgálásában a társaság közreműködik. Ennek érdekében a részére a panasz továbbításra kerül.	-
Továbbítás harmadik országba	Nem	-
Az adattovábbítással kapcsolatos garanciák	-	-
AZ ÉRINTETTEKET MEGILLETŐ INFORMÁCIÓS ÖNRENDELKEZÉSI JOGOK (Az egyes jogok leírását és azok gyakorlásának a módját a TEVA általános tájékoztatója tartalmazza. Rövidítések I= igen/ N= nem/ F= GDPR-ban foglalt feltételek szerint)		
Hozzájárulás visszavonása		N
Hozzáférés		I
Helyesbítés		I
Törlés		F
Adatkezelés korlátozása		F
Adathordozhatóság		N
Tiltakozás		I
Panasz (Adatkezelőnél)		I
Panasz (felügyeleti hatóságnál)		I
Keresetindítás (bírótság előtt)		I

AZ ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG JELLEMZŐI

Adatkezelési cél megnevezése	Minőséggel kapcsolatos panaszok kezelése – üzleti partnerek esetén (Ú-14.7)	Minőséggel kapcsolatos panaszok kezelése – fogyasztók esetén (Ú-14.4)
Adatkezelési cél leírása	<p>A TEVA magára nézve kötelezőnek ismeri el a Good Manufacturing Practices-t (GMP). A GMP 8. fejezet (Complaints, Quality Defects and Product Recalls) alapján a beérkező ügyfélpanaszok megfelelő kezelése és kivizsgálása szükséges. Az adatkezelés célja a panaszok kivizsgálása és a kapcsolattartó személlyel való kommunikáció érdekében a panaszban megadott, valamint a kapcsolattartó személyazonosító és elérhetőségi adatainak a kezelése. A panaszok felvétele szerződéses partnerektől a TrackWise Harmony rendszer útján történik.</p> <p>A farmakovigilanciával kapcsolatos bejelentések nem tartoznak jelen adatkezelési cél alá.</p>	<p>A fogyasztóktól email, telefon útján beérkező ügyfélpanaszok megfelelő kezelése és kivizsgálása a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fogyasztóvédelmi törvény”) 17/A. § alapján szükséges. A TEVA kezeli a panaszos azonosító, és elérhetőségi adatait, a panaszos azonosítása és a vele folytatott kommunikációt lehetővé tétele érdekében, továbbá a panasz szövegét rögzíti az elbírálás céljából.</p> <p>A farmakovigilanciával kapcsolatos bejelentések nem tartoznak jelen adatkezelési cél alá.</p>
Kezelt személyes adatok kategóriái	Társaság neve / üzleti egység / részleg, teljes név, telefonszáma, email címe, panasz szövege.	A Fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§-a által előírt, a panaszos azonosítására szolgáló, valamint a panasz felvételével, nyilvántartásával és kivizsgálásával kapcsolatos adatok.
Adatkezelés jogalapja	<p align="center">GDPR 6. cikk (1) bek f) pontja alapján a TEVA jogos érdeke</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p align="center">Tiltakozás joga</p> <p>A jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén az érintett a GDPR 21. cikk (1) bek. alapján jogosult az adatkezelés ellen tiltakozni. 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 érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.</p> </div>	<p align="center">GDPR 6. cikk (1) bek c) pontja alapján, a TEVAT-t a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (2) bek. alapján terhelő fogyasztóvédelmi- és fogyasztói panaszkezelési kötelezettségek teljesítése</p>
Jogos érdek ismertetése	A TEVA-nak jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy megismerje az üzleti partnerei munkavállalóinak és közreműködőinek esetleges panaszát, a panaszt kivizsgálja, a megfelelő intézkedéseket megtegye, továbbá a kapott visszajelzéseket felhasználva, az adott termék előállításáért felelős személyeket tájékoztatva a belső folyamatokat fejlessze és az üzleti partnerei elégedettségét növelje a megrendelésekkel kapcsolatban.	-
Adatkezelés ideje	Panasz rögzítésétől számított 5 (öt) évig kezeli a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. §-a szerinti elévülési idő tartamáig	Panasz rögzítésétől számított 5 (öt) évig kezeli a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek. szerint.
Érintettek	Üzleti partnerek munkavállalói és közreműködői.	Fogyasztók
Személyes adatok forrása	Panaszt tevő személytől	
Az adatszolgáltatás a szerződés megkötésének az előfeltétele? (Igen/Nem)	Nem	

Az érintett köteles a személyes adatokat megadni? (Igen/Nem)	Nem	
Az adatkezelési tevékenység keretében történik profilalkotás? (Igen/Nem)	Nem	
Az adatszolgáltatás elmaradásának következménye	Az adatok megadása nélkül a panaszkezelés nem tud megvalósulni.	
ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK		
Adatbiztonsági intézkedés leírása	Az alkalmazott adatbiztonsági intézkedések a TEVA Általános Ügyfél Adatkezelési Tájékoztatójában található meg.	
A személyes adatokhoz hozzáférő személyek	TEVA panaszkezelésben résztvevő minőségbiztosítási osztálya	
AZ ÉRINTETTEKET MEGILLETŐ INFORMÁCIÓS ÖNRENDELKEZÉSI JOGOK <i>(Az egyes jogok leírását és azok gyakorlásának a módját a TEVA általános tájékoztatója tartalmazza. Rövidítések I= igen/ N= nem/ F= GDPR-ban foglalt feltételek szerint)</i>		
Hozzájárulás visszavonása	N	N
Hozzáférés	I	I
Helyesbítés	I	I
Törlés	F	F
Adatkezelés korlátozása	F	F
Adathordozhatóság	N	N
Tiltakozás	I	N
Panasz (Adatkezelőnél)	I	I
Panasz (felügyeleti hatóságnál)	I	I
Keresetindítás (bíróság előtt)	I	I