

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

az Abroncs Kereskedőház Kft. flotta ügyfelei részére biztosított időpontfoglalási és ügyfélelégedettség-mérési rendszerének üzemeltetése során végzett adatkezelésről

1. Az adatkezelés rövid leírása

Az **Abroncs Kereskedőház Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: „**AKH**”) a flotta üzletágának ügyfélkörét érintő gépjárműveken végzett szerelési tevékenységéhez online időpontfoglalási rendszert üzemeltet. Az ennek használatával bejelentkező személyek részére továbbá ügyfél-elégedettségi kérdőívek kitöltésére felhívó e-mailt tervez kiküldeni. Az AKH a jelen tájékoztatóban foglaltak szerint jár el az adatkezelés során. Az online időpontfoglalási rendszer használata és az ügyfélelégedettség-mérési kérdőív kitöltése teljesen önkéntes.

2. Az adatkezelő

A jelen tájékoztatóban leírt adatkezelés vonatkozásában az adatkezelő a következő:

név:	Abroncs Kereskedőház Korlátolt Felelősségű Társaság
székhely:	1119 Budapest, Fehérvári út 71-73.
cégjegyzékszám	01-09-462214
adószám:	12062852-2-44
telefonszám:	+ 36 1 371 3350
e-mail:	info@akh.hu
weboldal:	www.akh.hu
adatvédelmi tisztviselő:	az AKH-nál adatvédelmi tisztviselő nem működik

Az AKH telefonon keresztül legfeljebb általános tájékoztatást tud nyújtani az érintettek számára, de az érintett bármely jogának gyakorlásával kapcsolatos nyilatkozatát (így például az adatairól való tájékoztatáskérését) alapvetően írásban fogadja (elektronikus úton vagy postai úton), lásd ehhez kapcsolódóan az alábbi 10. pontot.

3. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja az AKH flotta ügyfelei részére biztosított időpontfoglalási és ügyfél-elégedettségi rendszer működtetése és kérdőívek kiküldése természetes személy ügyfeleknek, illetve a visszaérkezett adatok (ügyfél-elégedettségi visszajelzések, vélemények) feldolgozása az AKH által nyújtott szolgáltatás minőségének javítása érdekében.

Az online időpontfoglalási rendszerben a gépjármű használója a gépjármű rendszáma, az e-mail címe és telefonszáma megadásával kezdeményezheti gumibroncs-szereléshez időpont foglalását az AKH szervizhálózatában. Az e-mail cím megadása azért szükséges, hogy az AKH visszaigazolja a szerelés időpontját, illetve az érintettet emlékeztesse a szerelés időpontjára (illetve a lentiek szerint ügyfélelégedettség-mérésre felhívó üzenetet küldjön), a telefonszám pedig azért, hogy amennyiben a szereléssel összefüggésben szükséges, az AKH szükség esetén rövid úton is fel tudja venni a kapcsolatot az érintettel. Egyéb célból az AKH ezen adatokat nem kezeli.

Az ügyfélelégedettség-mérés akként történik, hogy a szerelést követően az AKH rendszere egy e-mail üzenetet küld az érintettnek, az érintett pedig az e-mailben található link segítségével elnavigálhat egy weboldalra, amelyen leadhatja értékelését. A kérdőív kitöltése és az értékelés önkéntes, a kitöltést követően az AKH az értékelés eredménye mellett a flotta ügyfél (tipikusan: lízingcég) neve, az e-mail cím, a szervizelés helyére vonatkozó adatokat kezeli.

4. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az időpontfoglalási rendszer üzemeltetése és az ügyfél-elégedettségi kérdőívek kitöltésére való felhívás kiküldése során az AKH gazdasági tevékenységének hosszú távon eredményes és szakszerű, valamint ügyfélközpontú végzéséhez fűződő jogos érdeke az Európai Parlament és a Tanács természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő

védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) (Általános Adatvédelmi Rendelet) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja alapján.

Az ügyfél-elégedettségi kérdőívek kitöltése és visszaküldése tekintetében az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja alapján. Az ügyfél-elégedettség-mérési kérdőív kitöltése teljesen önkéntes, az ügyfél a kérdőív kitöltésével és visszaküldésével és hozzájárul, hogy adatait a fenti cél érdekében az AKH kezelje.

5. A kezelt adatok köre

Az adatkezelés az alábbi adatokra terjed ki:

- (i) e-mail cím;
- (ii) telefonszám;
- (iii) rendszám;
- (iv) szerelés helye;
- (v) szerelés időpontja;
- (vi) az AKH flotta ügyfelének (tipikusan: lízingcég, flottakezelő) neve
- (vii) vevő (ügyfél) által visszaküldött válaszok (ezeket az adatokat az AKH csak akkor kezeli, ha a vevő azokat önkéntes alapon megadta és visszaküldte).

6. Az adatkezelés időtartama

Az AKH a kezelt adatokat az alábbiak közül a legkorábbi időpontban törli:

- (i) az adatok felvételétől keletkezésétől számított fél év;
- (ii) az adatkezelés céljának megvalósulása;
- (iii) az érintett adattörlésre vonatkozó kérelme.

7. Adatfeldolgozó igénybevétele

Az AKH az adatkezeléshez a [cégnév]-t (székhely: [székhely címe beillesztendő]; cégjegyzékszám: [xx-xx-xxxxxx]) mint adatfeldolgozót veszi igénybe, amely az ügyfél-elégedettségi kérdőívek kiküldését és a visszaérkezett adatok összesítését végzi az AKH részére.

8. A kezelt adatok megismerésére jogosultak. Adattovábbítás

A kezelt adatokat az AKH-nál a flotta részlegén dolgozó személyek ismerhetik meg. Más személy hozzáférése az adatokhoz nem szükséges, ezért egyéb személyek az adatokhoz nem férnek hozzá. Az AKH a felvett adatokat harmadik felek részére nem továbbítja sem az Európai Gazdasági Térségen belül, sem harmadik országokba.

9. Adatbiztonság

Az AKH megtesz minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy biztosítsa az adatok biztonságos, sérülésmentes kezelését azáltal, hogy védik az adatok titkosságát, integritását és elérhetőségét. E körben a titkosság azt jelenti, hogy csak azok a személyek férhetnek hozzá, akik a jelen tájékoztató alapján erre jogosultak. Az integritás azt jelenti, hogy a személyes adatoknak pontosnak és az adatkezelés céljára megfelelőnek kell lenniük. Az elérhetőség azt jelenti, hogy az erre jogosult felhasználók elérhetik az adatokat, ha erre szükségük van abból a célból, amelyre a felhatalmazásuk kiterjed.

Ezeket az elveket az AKH akként érvényesíti, hogy megfelelő hardveres és szoftveres alapú biztonsági intézkedéseket vezetnek be (beleértve a fizikai beléptető rendszereket, hozzáférési rendszereket, zárat, riasztókat, tűzfalakat stb.). Az AKH gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. Az adatok elektronikus és kézi rögzítése, nyilvántartása, és megőrzése az AKH mindenkori, vonatkozó szabályzatainak megfelelően történik. Az irányadó szabályzatok tartalmazzák az adatokhoz való hozzáférés részletes előírásait. Az AKH folyamatosan ellenőrzi, karbantartja és frissíti az adatkezeléshez használt rendszereit, szoftvereit.

10. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

Az érintett tájékoztatást kérhet az AKH-tól a személyes adatai kezeléséről és hozzáférhet az AKH által kezelt adataihoz. Az érintett kérelmezheti az AKH-nál az általa kezelt adatai helyesbítését, megjelölve a helyes adatokat. Az AKH a helyesbítést elvégzi nyilvántartásaiban, és ennek megtörténtéről értesíti az érintettet.

Az érintett bármikor, korlátozás és díjfizetési kötelezettség nélkül írásban részben vagy egészében visszavonhatja a már megadott hozzájárulását, indoklás nélkül. Az AKH az adatkezeléshez adott hozzájárulás visszavonásáról történt értesítését követően haladéktalanul gondoskodik az adatkezelés megszüntetéséről, véglegesen törli nyilvántartásából a visszavonással érintett személyes adatokat, **felhívja a törlésre az adatfeldolgozót**, és eleget tesz törvényes nyilvántartási kötelezettségének.

Az érintett írásban vagy más módon kérheti az AKH-tól, hogy az általa kezelt adatait az érintett által megjelölt harmadik fél adatkezelőhöz továbbítsa (adathordozhatóság). Az AKH a kérelemtől számított 30 napon belül továbbítja az adatokat, a továbbított adatokat egyben nyilvántartásából törli, és erről az érintettet értesíti.

Az érintett bármikor panasszal élhet az adatkezeléssel kapcsolatban. Az AKH a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja a hozzá érkezett panaszokat, szükség szerint intézkedik, és a kivizsgálás eredményéről és megtett intézkedésekről értesíti az érintettet.

Az érintett az AKH 2. pontban megjelölt elérhetőségein gyakorolhatja az előbbieken felsorolt jogait.

Amennyiben az érintett nem ért egyet az AKH vizsgálatának eredményével, intézkedésével, vagy egyébként úgy véli, hogy személyes adatainak kezelésével összefüggésben jogsérelem éri, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (postacím: 1374 Budapest, Pf. 603.; cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; telefonszám: +36 (1) 391-1400; fax: +36 (1) 391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; web: <http://naih.hu>) vagy az illetékes bírósághoz fordulhat (ideértve az Ön lakóhelye szerint illetékes törvényszéket).

Minden esetben javasolt a panaszt vagy megkeresést közvetlenül az AKH-hoz elküldeni a fenti elérhetőségek valamelyikén, hogy az AKH az esetleges problémát mihamarabb orvosolhassa.