

# Adatkezelési tájékoztató – Elégedettségi felmérések

## 1. Általános információk

### **a) Bevezetés**

Jelen dokumentum az Ön személyes adatainak kezeléséről és az azzal kapcsolatos jogairól ad az Európai Unió rendelete (az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete, továbbiakban: GDPR) és a hazai jogszabálynak (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a továbbiakban: Info tv.) megfelelő tájékoztatást.

### **b) Adatkezelő**

Adatkezelő: a METRO Kereskedelmi Kft. 2040 Budaörs, Keleti utca 3., adószám: 10828663-2-44, cégjegyzékszám: 13 09 069282, Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága által bejegyezve, honlap: [www.metro.hu](http://www.metro.hu)

### **c) Adatvédelmi tisztviselő**

Bármikor kapcsolatba léphet adatvédelmi tisztviselőnkkel az alábbi elérhetőségeken:

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: METRO Kereskedelmi Kft., 2040 Budaörs, Keleti utca 3. telefon: 06-23/508-366, email cím: [adatvedelem@metro.co.hu](mailto:adatvedelem@metro.co.hu)

## 2. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás

### **a) Vevő Hangja felmérés**

Ön azért kap egy kérdőívet, mert valamely áruházunkban az elmúlt egy hónapban vásárolt. A kérdőív küldésének jogalapját a GDPR 6. cikk (1) bekezdése f) pontja biztosítja. A jövőre vonatkozóan bármikor dönthet úgy, hogy ilyen megkeresést nem szeretne kapni, ebben az esetben például egy e-mailt küldhet az [adatvedelem@metro.co.hu](mailto:adatvedelem@metro.co.hu) e-mail címre ez irányú szándékáról.

A kérdőívben telefonszámának megadásával és a szám használatának engedélyezésével Ön hozzájárulását adja ahhoz, hogy a kérdőív kérdéseire adott válaszával kapcsolatos egyeztetés és az Ön vevői tapasztalatainak megismerése céljából felhívjuk Önt. Ebben az esetben az Ön személyes adatai kezelésének jogalapját a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja biztosítja. A jövőre vonatkozóan bármikor visszavonhatja hozzájárulását például oly módon, hogy egy e-mailt küld az [adatvedelem@metro.co.hu](mailto:adatvedelem@metro.co.hu) e-mail címre.

Az Ön személyes adatait egy külső szolgáltatóhoz továbbítjuk, aki felveszi Önnel a kapcsolatot a felmérés lebonyolítása érdekében és a megbízásunkból elemzi az Ön visszajelzéseit. Az adattovábbítás magában foglalja az Európai Uniót vagy az Európai Gazdasági Térségen kívüli országokba történő adattovábbítást is. Az Európai Unió Bizottsága nem fogadott el megfelelőségi határozatot, mellyel biztosítaná ezekben az országokban az adatvédelem megfelelő szintjét. Az adatátvitelhez a szolgáltatóknak az EU-USA adatvédelmi pajzs keretrendszer alapján történő tanúsítása és az általános szerződési feltételek nyújtanak megfelelő biztosítékokat. E biztosítékokra vonatkozó további információkkal kapcsolatban – vagy ha másolatot kíván kérni ezekről – kérjük, forduljon adatvédelmi tisztviselőnkhez a fenti 1. c) pontban felsorolt elérhetőségeken, melyhez nem szükséges külön formanyomtatványt kitöltenie.

### **b) Telefonos vevői elégedettség felmérés**

Önt azért keressük meg telefonon keresztül, mert valamely áruházunkban az elmúlt három hónapban legalább egyszer vásárolt. A megkeresés jogalapját a GDPR 6. cikk (1) bekezdése f) pontja biztosítja. A jövőre vonatkozóan bármikor dönthet úgy, hogy ilyen megkeresést nem szeretne fogadni, ebben az esetben például egy e-mailt küldhet az [adatvedelem@metro.co.hu](mailto:adatvedelem@metro.co.hu) e-mail címre ez irányú szándékáról.

### **c) Kiszállítási elégedettség felmérés**

Önt azért keressük meg a kiszállítási szerződésben megadott telefonon keresztül, mert valamely áruházunkból kiszállítási szolgáltatásunkkal az elmúlt egy hónapban legalább egyszer vásárolt. A megkeresés jogalapját a GDPR 6. cikk (1) bekezdése f) pontja biztosítja. A jövőre vonatkozóan bármikor dönthet úgy, hogy ilyen megkeresést nem szeretne kapni, ebben az esetben például egy e-mailt küldhet az [adatvedelem@metro.co.hu](mailto:adatvedelem@metro.co.hu) e-mail címre ez irányú szándékáról.

## Az elégedettségi felmérések során kezelt adatok

A vevőregisztráció, üzleti tranzakciók és visszahívások során gyűjtött személyes adatait a vevői elégedettség-felmérés elvégzése céljából fogjuk kezelni. Ilyen adatok az Ön neve, vállalkozásának neve, a vállalkozásban betöltött pozíciója, neme, nyelve, e-mail címe, telefonszáma, mobiltelefonszáma, levelezési címe, kártya- és vevőszáma, vevői és kártyabirtokosi besorolása, a tranzakció adatai, szállítmány száma, tranzakció dátuma és időpontja, megvásárolt termékcsoportok, a felkeresett áruházak és a számla végösszege, továbbá a kérdésekre adott válaszok is.

Az Ön személyes adatainak a kezelése szigorúan belső és bizalmas használatra korlátozódik. A felmérés eredményei kizárólag anonimizált és összesített formában jelenhetnek meg nyilvánosan. Az ilyen adatkezelést a vevői elégedettségi kutatáshoz fűződő jogos érdekünk érvényesítése teszi szükségessé, mely segítségével javítani tudjuk vevőink számára kínált szolgáltatásainkat. Ennek jogalapját a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja biztosítja. A felmérésben való részvétel és a válaszadás nem kötelező. Ön nem köteles válaszolni a kérdésekre, továbbá a személyes adatok megadása sem szükséges jogszabályi vagy szerződéses követelmények teljesítéséhez vagy szerződés megkötéséhez. Amennyiben Ön nem ad választ a kérdéseinkre, ez Önre nézve semmiféle következménnyel nem jár.

Az Ön személyes adatait kizárólag addig tároljuk, amíg vevői jogviszonya meg nem szűnik, és vissza nem szolgáltatja vevőkártyáját, kivéve, ha jogszabály az Ön adatainak további tárolását írja elő számunkra a hatóságok (pl. adóhatóság) részére történő adatszolgáltatás miatt. Az Ön személyes adatainak – jogszabályi kötelezettség alapján – történő tárolásának és hatóságok részére történő továbbításának a jogalapját a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja biztosítja.

### **3. Az Ön jogai**

Ha Ön, mint érintett gyakorolni kívánja a GDPR értelmében Önt megillető jogokat, bármikor adatvédelmi tisztviselőnkhez fordulhat az 1. c) pontban található elérhetőségeken, amelyhez semmiféle nyomtatványt nem kell kitöltenie. Ezek a jogok a következők:

- Tájékoztatáshoz (előzetes tájékoztatáshoz) való jog értelmében az adatkezelő köteles megfelelő tájékoztatást nyújtani az érintettnek a személyes adatok kezelésének útjával és körülményeivel kapcsolatban (GDPR (60) preambulumbekkezdés),
- Az Ön által adott hozzájárulás tetszőleges visszavonásának joga az Ön hozzájárulása alapján folytatott adatkezelés leállítása érdekében. A hozzájárulás visszavonása a visszavonást megelőzően folytatott adatkezelés törvényességét nem érinti (GDPR 7. cikk),
- Az adatkezelésre vonatkozó információkhoz és a kezelt adatokhoz való hozzáférési jog (hozzáférési jog, GDPR 15. cikk),
- Pontatlan adatok helyesbítéséhez vagy a hiányos adatok kiegészítéséhez való jog (helyesbítéshez való jog, GDPR 16. cikk),
- A személyes adatok törlésének kéréséhez való jog, illetve – amennyiben a személyes adatokat nyilvánosságra hozták – annak a joga, hogy az adatokat kezelő más adatkezelőket a törlésre irányuló kérésről tájékoztassák (törléshez való jog, GDPR 17. cikk),
- Az adatkezelés korlátozásának kéréséhez való jog (az adatkezelés korlátozásához való jog, GDPR 18. cikk),
- Annak joga, hogy az érintett a rá vonatkozó személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá hogy kérje ezeknek az adatoknak egy másik adatkezelőhöz történő továbbítását (az adathordozhatósághoz való jog, GDPR 20. cikk),
- Amennyiben az adatkezelésre közérdekből vagy közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtásához, illetve az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekei alapján van szükség, megilleti a tiltakozáshoz való jog az ilyen adatkezelés leállítása érdekében (GDPR 21. cikk),
- A felügyeleti hatóságnál történő panasztétel joga, amennyiben Ön úgy ítéli meg, hogy az adatkezelés a GDPR rendelkezéseibe ütközik (GDPR 77. cikk).

Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik (Budapest Környéki Törvényszék elérhetősége: 1146 Budapest, Hungária krt. 179-187. 1590 Budapest, Pf. 225/3). Az érintett választása szerint a per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az érintett személyiségi jogát megsérti, az érintett az adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Adatkezelő nem téríti meg a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az adatkezeléshez kapcsolódó jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni (székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. Honlap: <http://www.naih.hu>).

Ön jogainak megsértése, valamint a tiltakozása elutasítása esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el, a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Ön választása szerint a METRO székhelye szerint illetékes, vagy az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A METRO székhelye szerinti illetékes törvényszék: Budapest Környéki Törvényszék elérhetősége: 1146 Budapest, Hungária krt. 179-187. 1590 Budapest, Pf. 225/3. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

A vonatkozó jogszabályok esetleges módosulása miatt előfordulhat, hogy a fenti adatkezelési tájékoztató is ennek megfelelően módosul. Ilyen esetekben a bekövetkezett változásokról tájékoztatást biztosítunk. Amennyiben a változások érintik az Ön hozzájárulásán alapuló adatkezelést, szükség esetén ismételtlen kérni fogjuk az Ön hozzájárulását.

