

Adatkezelési tájékoztató – Panaszkezelés

I. Bemutakozás

A METRO Kereskedelmi Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Keleti utca 3., adószám: 10828663-2-44, cégjegyzékszám: 13 09 069282, Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága által bejegyezve, honlap: www.metro.hu) elkötelezett a személyes adatok védelmének biztosítása iránt. Társaságunk, mint adatkezelő magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen tájékoztatás tartalmát, továbbá kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen tájékoztatóban és a hatályos jogszabályokban meghatározott elvárásoknak.

A következő adatkezelési tájékoztató célja tájékoztatást nyújtani vevőink számára a személyes adatok kezeléséről, valamint az adatkezeléssel kapcsolatban az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) által biztosított jogokról.

II. Adatkezelő

Az Ön adataival kapcsolatos adatkezelést a METRO Kereskedelmi Kft. végzi.

Név: METRO Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 2040 Budaörs, Keleti utca 3.

Cégjegyzékszám: 13 09 069282

A bejegyző bíróság megnevezése: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 10828663-2-44

Telefonszám: 0623509050

Email cím: info@metro.co.hu

III. Adatvédelmi tisztviselő

Az adatvédelmi tisztviselővel bármikor kapcsolatba léphet az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

METRO Kereskedelmi Kft.

2040 Budaörs, Keleti utca 3.

telefon: 06-23/508-366

email cím: adatvedelem@metro.co.hu

IV. Panaszkezelés (írásban a panaszkönyvben, e-mailben, levélben, telefonon ügyfélszolgálaton, szóban vevőbejáraton)

A kezelt adatok köre:	név, cím, e-mail cím, telefonszám, adószám, termék megnevezése és annak adatai, számla adatai (vásárlás ideje, helye, termék ára), termékről készült fotó (ha szükséges), a panasz részletezése
Az adatkezelés jogalapja:	Jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése, végfogyasztó által tett panasz esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdés
Az adatkezelés célja:	az érintett által tett panasz teljes körű kivizsgálása
Az adatkezelés időtartama:	- számla esetében a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján 8 év, - írásbeli panasz esetén a panasz felvételétől számított 5 év, - panaszkönyvben tett bejegyzés a bejegyzés napjától számított 5 év, - szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv felvétel napjától számított 5 év, - ügyfélszolgálat által felvett hangfelvételt a felvétel napjától számított 5 évig őrizzük.
Az adatszolgáltatás módja:	önkéntes
Adattovábbítás:	A METRO düsseldorfi központja (Metro-stasse 1. 40235 Düsseldorf, Németország) részére, tekintettel arra, hogy itt üzemel a METRO adattárház.

Adattovábbítás jogalapja:

GDPR 49. cikk(1) bek. e.) pontja

V. Jogorvoslat

Ha Ön, mint érintett, gyakorolni kívánja a GDPR és az Info tv. értelmében Önt megillető jogokat, bármikor adatvédelmi tisztviselőnkhez fordulhat a III. pontban található elérhetőségeken, amelyhez semmiféle nyomtatványt nem kell kitöltenie. Felhasználóinkat a következő jogok illetik meg:

- Tájékoztatáshoz (előzetes tájékoztatáshoz) való jog értelmében az adatkezelő köteles megfelelő tájékoztatást nyújtani az érintettnek a személyes adatok kezelésének útjával és körülményeivel kapcsolatban (GDPR (6o) 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, GDPR18. 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.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Telefon: 06.1.391.1400

Fax: 06.1.391.1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>

A METRO Kereskedelmi Kft. adatkezelésével kapcsolatban bővebb tájékoztatást a www.metro.hu/adatvedelem oldalon talál.

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 ismételten kérni fogjuk az Ön hozzájárulását.