

Adatkezelési tájékoztató – kapcsolatfelvétel

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 tájékoztató 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. Kapcsolatfelvétel lehetséges csatornái és azok adatkezelése:

IV/a. A www.metro.hu oldal kapcsolat fül alatt található info@metro.co.hu e-mail cím adatkezelése

A kezelt adatok köre:	név, cím, e-mail cím, telefonszám, vevőszám, a vevő által előadott egyéb adatok
Az adatkezelés jogalapja:	A levél tartalma alapján az adatkezelés jogalapja lehet az adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont) vagy szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja)
Az adatkezelés célja:	a METRO honlapon a Kapcsolat aloldal alatt található email címre érkező megkeresésekre válasz adása, szükség esetén a levél megválaszolása érdekében az érintett társosztály bevonása
Az adatkezelés időtartama:	Az email címre érkezett adatokat, a levél megválaszolását követő 5 évig őrizzük.
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) bekezdés b), c) pontjai
Adatfeldolgozó:	nincs
Az adatszolgáltatás módja:	önkéntes

IV/b. Contact Center telefonhívás rögzítése

A kezelt adatok köre:	név, cím, e-mail cím, telefonszám, vevőazonosító, vevő által elmondott panasz, kifogás rögzítése (amennyiben ilyen természetű a telefonhívás).
Az adatkezelés jogalapja:	Az adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja), végfogyasztó által tett panasz esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdés
Az adatkezelés célja:	A METRO által üzemeltetett Contact Centerbe beérkező telefonhívásokban elhangzott kérések, panaszok kivizsgálása, teljesítése.
Az adatkezelés időtartama:	A vásárló adatait a hozzájárulásának visszavonásáig vagy a METRO kártyára való jogosultság megszűnését követő 5 évig kezeljük. A számlát a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése szerinti 8 évig őrizzük.
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) bekezdés b), c) pontjai
Adatfeldolgozó:	nincs
Az adatszolgáltatás módja:	önkéntes

Tájékoztatjuk tisztelt vásárlóinkat, hogy az telefonhívásokat minőségbiztosítási célból rögzítjük. A hanganyagot tartalmazó adathordozó eszközt annak elkészítésétől számított 5 évig őrizzük. Jogosult a telefonbeszélgetés hanganyagáról másolatot, vagy annak leiratáról jegyzőkönyvet kérni.

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:

- Az adatfeldolgozásra vonatkozó információkhoz és a feldolgozott adatokhoz való 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 adatfeldolgozás 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),
- Az adatfeldolgozás elleni tiltakozás joga az adatfeldolgozás leállítása érdekében (tiltakozáshoz való jog, GDPR 21. cikk),
- Az Ön által adott hozzájárulás tetszőleges visszavonásának joga az Ön hozzájárulása alapján folytatott adatfeldolgozás leállítása érdekében. A hozzájárulás visszavonása a visszavonást megelőzően folytatott adatfeldolgozás törvényességét nem érinti (a hozzájárulás visszavonásának joga, GDPR 7. cikk).
- A felügyeleti hatóságnál történő panasztétel joga, amennyiben Ön úgy itéli meg, hogy az adatfeldolgozás a GDPR vagy Info tv. rendelkezéseibe ütközik (a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog, 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 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.