

Adatvédelmi nyilatkozat

2019-as szervizre vonatkozó ügyfélelégedettségi felmérés nyereményjátékkal

Az Ön személyes adatainak védelme számunkra fontos tényező. Ezért szeretnénk Önt ezennel tájékoztatni arról, hogy látogatásai alkalmával az Ön adatainak felvétele milyen célokra szolgál. Amennyiben ezenfelül még kérdései lennének a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban, adatvédelmi biztosunk szívesen áll az Ön rendelkezésére.

Felelős / adatvédelmi biztos

Az adatfeldolgozásért felelős jogi személy	A felelős adatvédelmi biztos
RATIONAL Technical Services GmbH Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech a.westrich@rational-online.com	RATIONAL Technical Services GmbH Adatvédelmi biztos Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech Datenschutzbeauftragter@rational-online.com

Alapvető információk

A személyes adatok fogalma a [GDPR](#) keretében meghatározott. Ennek értelmében minden olyan információ, amely egy beazonosított vagy beazonosítható természetes személyre (a továbbiakban "érintett személy") vonatkozik. Beazonosíthatónak minősül minden olyan természetes személy, aki közvetlenül vagy közvetve, különösen egy bizonyos ismertetőjel mint pl. név, azonosítószám, tartózkodási hely, online-azonosító, ill. egy vagy több olyan egyéni azonosítójel alapján felsimerhető, amelyek ennek a személynek a fizikai, fiziológiai, genetikai, pszichikai, gazdasági, kulturális vagy szociális identitásához tartoznak. Ezek közé tartozik tehát az Ön családi neve, címe, telefonszáma vagy születési dátuma.

A weboldal kizárólag információszerezésre irányuló használata esetén, tehát ha Ön nem regisztrál nálunk, ill. nem ad át más módon információkat saját magáról, akkor azokat az adatokat vesszük fel, amelyeket az ön böngészője közvetít a szerverünkre. Ha Ön meg szeretné látogatni az oldalunkat, akkor a következő adatokat vesszük fel, amelyek a weboldalunk műszaki működtetéséhez, ill. annak stabilitásának és

biztonságának biztosításához szükségesek (jogalapot a jogosult érdek képez a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének 1. oldala f) pontja alapján).

A GDPR 6. cikke (1) bek. f) pontja alapján az érdekfelmérés keretében a mi adatfelviteli érdekünket vetettük össze az Ön érdekével egy adatvédelmi szempontból tiszta személyes adatkezelés szempontjából. Mivel az alábbi adatok a webes szolgáltatásunk műszaki működtetéséhez, valamint az oldal stabilitásának és biztonságának biztosításához, különösen az azzal való visszaélés kivédéséhez szükségesek, arra jutottunk, hogy ezeket az adatokat - a műszaki haladás aktuális szintjének megfelelő adatvédelmi biztosítás mellett - feldolgozzuk, míg az Ön érdekét az adatvédelmi előírásoknak megfelelő feldolgozással kapcsolatban szintén figyelembe vesszük.

Adatok	A feldolgozás célja	Tárolási időtartam
Felhasznált operációs rendszer	Készüléktípusonkénti kiértékelés a weboldal optimális megjelenítése érdekében	Az adatok törlésre kerülnek a látogatás befejeztével.
Információk a böngésző típusáról és a használt verzióról	A felhasznált böngésző kiértékelése a weboldalunk arra való optimalása érdekében	
A felhasználó internetes szolgáltatója	Az internetes szolgáltató kiértékelése	
IP-cím	A weboldal megjelenítése a mindenkori készüléken	
Az oldal lehívásának dátuma és időpontja	A weboldal szabályszerű üzemeltetésének biztosítása.	
Logfájlok	A weboldal szabályszerű üzemeltetésének biztosítása	

A weboldal üzemeltetéséhez feltétlenül szükséges az oldal lehívásához használt adatok felvétele és az adatok logfájlokban történő tárolása. Ebből kifolyólag a felhasználó részéről nincs lehetőség ellentmondásra.

Elégedettségi felmérés

Elégedettségi felmérésünk segít számunkra a szolgáltatási minőség javításában.

Ha Önt meglátogatta egy RATIONAL-szervizpartnerünk, akkor szeretnénk, ha ez az Ön elégedettségére szolgálna, és Ön a lehető legnagyobb hasznot tudná kovácsolni a szervizszolgáltatásainkból. Annak érdekében végezzük az elégedettségi felmérést, hogy megtudjuk, hogy a szerviz megfelelt-e az Ön elképzeléseinek és elvárásainak.

Az elégedettségi felmérésben való részvétel nem kötelező. Ha részt vesz az elégedettségi felmérésben, akkor az ennek keretében felvett személyes adatok természetesen csak ebből a célból kerülnek felhasználásra. A feldolgozás az Ön beleegyezésére alapul a GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja alapján.

Az elégedettség felmérésünk részleteiben a következő kérdésekből és információkból áll:

- Ország megadása
- Garanciális esetről van szó?
- Melyik vállalat nyújtotta Önnek a szervizszolgáltatást?
- Mekkora annak a valószínűsége, hogy Ön ezt a szolgáltatót egy barátjának vagy kollégájának továbbajánlaná?
- Hogyan ítélné meg a szervizszolgáltató munkáját?
- Mennyi idő telt el a hiba szervizszolgáltatónál történő jelentése és a javítás időpontja között (napokban mérve)? Megfelelt ez az időtartam az Ön elvárásainak?
- Eredményesen végződött az első javítási kísérlet?
- Szeretné készülékeit egy RATIONAL szervizpartner által rendszeresen szerződéses alapon karbantartatni?
- Egyéb megjegyzések és kommentárok / feedback
- A kiértékelt szervizhívás készüléktípusának kiválasztása (kombipároló/VarioCookingCenter)
- A készüléktípus kiválasztása
- A szerviz végrehajtásának dátuma
- Hogy értékeli összességében a RATIONAL teljesítményét, termékeit és szolgáltatásait?
- Mennyire preferálja a RATIONAL-lel való együttműködést hasonló főzőkészülékek gyártóival szemben?

Ön dönti el, hogy melyik kérdést szeretné megválaszolni, ill. milyen adatokat szeretne megadni. A kapcsolati adatok, mint pl. név, vállalat, céges cím, e-mail vagy telefonszám megadása az elégedettség felmérésben való részvételhez nem szükséges. Regisztrálni nem szükséges.

Az elégedettség felmérésben felvett adatok annak lefolytatása után törlésre vagy anonimizálásra kerülnek. Ez a felmérés lefolytatását követő 24 hónap után esedékes (2019. 12. 31-i végzéssel).

A felmérés kivitelezésében a [SurveyMonkey](#) van segítségünkre a felhasznált online-tool rendelkezésre állásával. Az adatok harmadik országba kerülnek átvitelre ([SurveyMonkey-Data-Transfers-and-EU-Laws](#)). Erre az esetre az EU standard szerződési záradékai érvényesek. A szolgáltató Privacy-Shield minősített: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000Gn7zAAC&status=Active>

Beleegyezés a kapcsolatfelvételbe az Ön felmérési adatainak megbeszélésére

Amennyiben Ön ezzel egyetért, akkor az Ön által megadott kapcsolati adatokon keresztül kapcsolatba lépünk Önnel a felmérésben megadott információk megbeszélése céljából. Ennek célja a szolgáltatásaink minőségének javítása. Így például megbeszéljük Önnel a felmérésben Ön által megadott javítási ajánlásokat vagy kritikákat, hogy ezáltal javítani tudjuk szolgáltatásainkat. Ebből a célból csak akkor kerül sor kapcsolatfelvételre, ha Ön ebbe beleegyezett (GDPR 6. cikk (1) bek. 1. tétel a) pont). A kapcsolatfelvételtől származó adatai az elégedettség felmérés lefolytatását követően szintén törlésre kerülnek.

vagy anonimizálásra kerülnek. Ez a felmérés lefolytatását követő 24 hónap után esedékes (2019. 12. 31-i végzéssel).

A megbízás kivitelezésében szervizpartnereink támogatnak minket a telefonos megbeszélés lebonyolításában. Az EU/EGK határain kívüli harmadik országba nem kerül sor adatátvitelre.

A nyereményjátékban való részvétel

Ezenfelül részt vehet egy nyereményjátékban. Részletek a nyereményjáték részvételi feltételeiben.

A nyereményjátékban való részvételhez és annak lebonyolításához a következő adatok szükségesek: név, vállalat, cím, telefon, e-mail. Az adatok kizárólag a nyereményjáték lebonyolításához kerülnek felhasználásra. A feldolgozás az Ön beleegyezésére alapul a GDPR 6. cikk (1) bek. 1. tétel b) pontja alapján. A nyereményjáték lefolytatása után 24 hónapon belül az ezzel összefüggésben felvett adatok törlésre kerülnek. Harmadik fél számára nem kerülnek továbbadásra az adatok.

Adatok továbbadása

Az Ön személyes adatainak továbbadása harmadik fél számára a megadott célon kívüli felhasználásra nem történik.

Csak akkor adjuk tovább az Ön személyes adatait harmadik fél részére, ha:

- ehhez Ön kifejezetten beleegyezését adta,
- az adatátadás jogi igények érvényesítéséhez, gyakorlásához vagy megvédéséhez szükséges, és nincs ok feltételezni, hogy Önnek egy túlnyomóan védelemre szoruló érdeke van abban, hogy az adatok ne kerüljenek továbbításra,
- a továbbadásra törvényes kötelezettség vonatkozik, valamint
- az törvényesen engedélyezett és az Önnel kötött szerződéses viszonyok lebonyolításához szükséges.

Az Európai Unió határain kívüli adatátvitelre alapjában nem vonatkozik a magas európai védelmi szint. Egy továbbítás esetén előfordulhat, hogy aktuálisan a Bizottság nem hozott megfelelő ségi határozatot a GDPR 45. cikkének (1) és (3) bek. alapján. Ez azt jelenti, hogy az EU Bizottsága ezidáig nem állapította meg, hogy megfelel-e az adott országban érvényes adatvédelmi szint az Európai Unió adatvédelmi szintjének a GDPR alapján, ezért vezettük be a fenti garanciákat.

Lehetséges rizikók, amelyek az adatátvitellel kapcsolatban esetleg nem teljes mértékben kizárhatók, a következők:

- Az Ön személyes adatai esetleg az eredeti célon túlmenően kerülhetnek kiértékelésre.
- Ezenfelül fennáll annak a lehetősége, hogy Ön az adatvédelmi jogait, mint pl. tájékoztatáshoz, jogosultsághoz, törléshez vagy adatátvitelhez való jogát nem tudja nyomatékosan érvényesíteni és keresztülvinni.

- Esetleg fennállhat annak nagyobb valószínűsége, hogy az adatok nem megfelelően kerülnek feldolgozásra, és a személyes adatok védelme mennyiségileg vagy minőségileg a GDPR-ben foglaltaknak nem teljes mértékben felel meg.

Adatbiztonság

Átfogó műszaki és üzemi védelmi intézkedéseket vezetünk be az Ön adatainak véletlen vagy szándékos manipulációjának, elvesztésének, megsemmisítésének vagy illetéktelen személyek általi hozzáféréseinek megakadályozására. Biztonsági eljárásaink rendszerűen ellenőrzésre, és a műszaki haladás szintjének megfelelően kiigazításra kerülnek.

Technikailag szükséges sütik

Webes ajánlatunk javítása, valamint a felhasználói kényelem optimalása érdekében oldalunkon ún. sütiket alkalmazunk. A sütik kis szövegfájlok, amelyek a weboldalunk lehívásakor az Ön számítógépén kerülnek tárolásra, és az Ön böngészőjének újbóli felismerését teszik lehetővé. A sütik információkat tárolnak, mint pl. a nyelvi beállításokat, a látogatásának időtartamát honlapunkon, vagy az ott beadott adatokat. Így elkerülhető lesz, hogy minden egyes látogatás esetén minden szükséges adatot újra meg kelljen adnia. A technikailag szükséges sütik nem szükségesek mindenképpen az oldal használatához. A weboldal egyes funkciói azonban ezek nélkül a sütik nélkül nem használhatók rendeltetésszerűen.

A felhasználó részéről nincs lehetőség ellentmondásra, ezeknek a sütiknek a deaktiválása a böngésző beállításainak módosításával érhető el. A legtöbb böngésző automatikus elfogadja a sütiket. Ha meg szeretné akadályozni a sütik tárolását, akkor a böngészőjének beállításainál válassza ki a "sütik letiltása" opciót. Hogy ez pontosan hogy működik, annak a böngészője gyártói útmutatójában kereshet utána. Sütik, amelyek már tárolásra kerültek a számítógépén, bármikor törölhetők. Azonban utalunk rá, hogy webes ajánlatunk a sütik nélkül esetleg csak korlátozottan használható.

A feldolgozás az Ön beleegyezésére alapul a GDPR 6. cikk (1) bek. 1. tétel f) pontja alapján. A technikailag szükséges sütik ahhoz szükségesek, hogy mi az Ön számára a szolgáltatást rendelkezésre tudjuk állítani, és ennek megfelelően azok a legszükségesebb mértékre szabottak. Az Ön és a mi érdekeink így gyakorlatilag azonosak, ha Ön a szolgáltatásainkat igénybe szeretné venni. Így a sütik egy éven keresztül kerülnek tárolásra.

Felvilágosítás az érintettségi jogokról

Minden érintett személynek joga van tájékoztatásra a GDPR 15. cikke alapján, kiigazításra a GDPR 16. cikke alapján, az adatok törlésére a GDPR 17. cikke alapján, a korlátozott feldolgozásra a GDPR 18. cikke alapján, az ellentmondásra a GDPR 21. cikke alapján, valamint az adatátvitelre a GDPR 20. cikke alapján. A tájékoztatási és törlési jogra érvényesek a BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) 34. § és a 35. §-a.

Felvilágosítás a panaszemelésről

Ezenfelül Önnek jogában áll a helyi illetékes adatvédelmi hatóságnál panaszt tenni az Ön személyes adatainak általunk történő feldolgozásáról.

Felvilágosítás a beleegyezés visszavonásáról

Az adatainak feldolgozásához történő beleegyezését felénk bármikor visszavonhatja. Ez azokra a beleegyezési nyilatkozatokra is vonatkozik, amelyeket részünkre az adatvédelmi rendelet meghozatala, azaz 2018. május 25. előtt adott. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a visszavonás csak a jövőre vonatkozóan érvényes. Olyan adatfeldolgozások, amelyek a visszavonás előtt történtek, ettől érintetlenek maradnak.

Közvetlen reklám esetére vonatkozó adatfeldolgozás

A GDPR 21. cikk (2) bek. alapján Önnek bármikor joga van az Önt érintő személyes adatok feldolgozásának ellentmondani. Amennyiben ellentmond adatai közvetlen reklámcélokra történő felhasználásának, akkor ez a jövőben nem fog megtörténni. Kérjük, vegye figyelembe, hogy az ellentmondás csak a jövőre vonatkozóan érvényes. Olyan adatfeldolgozások, amelyek az ellentmondás előtt történtek, ettől érintetlenek maradnak.

Utalás az ellentmondási jogra érdekek mérlegelése esetén

Amennyiben az Ön személyes adatainak feldolgozása érdekek mérlegelésére alapszik, annak ellentmondhat. Egy ilyen ellentmondás esetén, kérjük, adja meg az okokat, hogy miért nem dolgozhatjuk fel az Ön személyes adatait az általunk megadott módon. Megalapozott ellentmondása esetén ellenőrizni fogjuk a tényállást, és vagy beszüntetjük az adatfeldolgozást, ill. kiigazítjuk azt, vagy bemutatjuk Önnek az azt lehetetlenné tevő okokat.

Egyéb weboldalakra utaló linkek

Weboldalunk további szolgáltatók weboldalára utaló linkeket tartalmazhat. Utalunk rá, hogy ezen adatvédelmi nyilatkozat kizárólag a vállalatunk weboldalaira vonatkozik. Nincs befolyásunk rá, és nem tudjuk ellenőrizni, hogy egyéb szolgáltatók betartják-e az érvényes adatvédelmi előírásokat.

Az adatvédelmi nyilatkozat változtatása

Fenntartjuk a jogot ezen adatvédelmi nyilatkozat bármikori megváltoztatásához, ill. kiigazításához az érvényes adatvédelmi előírások figyelembevételével.