

## Hozzájárulás alapján történő, ügyfélelégedettség mérése során megadott adatokkal kapcsolatos adatkezelés tájékoztatója

Az adatkezelő **Online Prima Hungary Kft.** (székhely: 2351 Alsónémedi, 2402/1 hrsz., cégjegyzékszám: 13-09-181851, adószám: 25594313-2-13, e-mail: [ugyfelszolgalat@onlineprima.hu](mailto:ugyfelszolgalat@onlineprima.hu), képviseli: Bogár Péter ügyvezető, adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Bölcskei Krisztián, postai úton elérhető az Adatkezelő székhelyén, e-mail-ben az [info@adatvedelmiauditor.hu](mailto:info@adatvedelmiauditor.hu) címre küldött e-mail útján) ezúton tájékoztatja Önt a hozzájárulás alapján megvalósuló ügyfélelégedettség mérés során történő adatkezelés részleteiről.

Ügyfélelégedettség mérése során megadott adatokkal kapcsolatos adatkezelés összefoglaló táblázata	
Cél	szolgáltatások, a weboldal és általában a működés továbbfejlesztése, hogy azok még egyszerűbbé, átláthatóbbá, könnyebbé, gyorsabbá, felhasználóbarátabbá váljanak, így, hogy a vevők igényeinek maradéktalanul megfeleljenek, továbbá, hogy az esetlegesen felmerülő fogyasztói és egyéb panaszok, problémák napvilágra kerüljenek, így azokra megoldás születhessen
Jogalap	érintett előzetes és önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pontja)
Érintettek	Érintettek az Adatkezelő természetes személy vásárlói
Adatkategória	Lásd alább
Időtartam	cél megvalósulásáig (szükséges fejlesztés megvalósításáig), de legkésőbb 1 évig tart, ezt követően a válaszok anonimizáltak lesznek fogyasztói panasz esetén 5 évig tart
Forrás	saját érintetti nyilvántartásból, érintettektől

1. Ügyfélelégedettség mérése lehet az Adatkezelő szolgáltatásaival, termékeivel, és általában működésével kapcsolatos, és történhet elektronikus úton, vagy telefonon keresztül is.

### Melyek a kezelt adatok körei és kezelésük céljai?

2. az adatkezeléshez, az ügyfélelégedettség méréshez kizárólag az érintett megadott kapcsolattartási adatai közül az alábbiak kerülnek felhasználásra:

- név – megszólításhoz, azonosításhoz
  - telefonszám – kapcsolatfelvételhez, elégedettség méréséhez
  - e-mail cím – ha az elégedettség mérés e-mail-en keresztül történik, kapcsolatfelvételhez és elégedettség méréshez
- o ezekhez az adatokhoz kapcsolódó további legkevesebb, technikai adat:
- megkeresés időpontja – későbbi visszakereshetőséghez, bizonyításhoz
  - ügyfélelégedettség mérés során megadott adatok, válaszok, (lásd a kérdéssor kérdéseit) – elégedettség méréshez

Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz ([www.naih.hu](http://www.naih.hu)), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.

### **Mi az adatok kezelésének jogalapja?**

3. Az ügyfélelégedettség mérése az érintett előzetes és önkéntes hozzájárulásán alapul (GDPR 6. cikk (1) a) pontja).

### **Kik az érintettek?**

4. Az érintettek köre: Érintettek az Adatkezelő természetes személy vásárlói.

### **Mi az adatkezelés fő célja?**

5. Az adatok kezelésének fő célja az Adatkezelő által biztosított szolgáltatások, a weboldal és általában a működés továbbfejlesztése, hogy azok még egyszerűbbé, átláthatóbbá, könnyebbé, gyorsabbá, felhasználóbarátabbá váljanak, így, hogy a vevők igényeinek maradéktalanul megfeleljenek, továbbá, hogy az esetlegesen felmerülő fogyasztói és egyéb panaszok, problémák napvilágra kerüljenek, így azokra megoldás születhessen.

### **Meddig tart az adatkezelés?**

6. Adatkezelés időtartama a legkorábbi feltétel beálltáig tart:
  - a. cél megvalósulásáig (szükséges fejlesztés megvalósításáig), de legkésőbb 1 évig tart, ezt követően a válaszok anonimizáltak lesznek
  - b. fogyasztói panasz esetén 5 évig tart.

### **Honnan vannak az adatok?**

7. Adatok forrása: saját érintetti nyilvántartásból, érintettektől.

### **Történik adatközlés (hozzáférés nyújtás, átadás, továbbítás) harmadik fél számára?**

8. Adatközlés: harmadik fél, pl. adatfeldolgozó számára nem történik.

### **Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?**

9. Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:
  - a. az adatkezeléshez használt eszközök (a továbbiakban: adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadásáról,
  - b. az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozásáról,

- c. az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról,
- d. az adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatának megakadályozásáról,
- e. arról, hogy az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,
- f. arról, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére
- g. arról, hogy utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe
- h. a személyes adatoknak azok továbbítása során vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról
- i. arról, hogy üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen.
- j. arról, hogy az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével sem lehessen megváltoztatni.

### **Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?**

10. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás: az adatkezelés kapcsán ilyen nem történik.

### **Egyéb**

11. Adatkezelő végezhet ügyfélelégedettség mérését jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f) pontja) alapján is, amelyről önálló tájékoztató és érdekmérlegelési teszt érhető el.

### **Milyen jogai vannak az érintetteknek?**

12. Az érintett jogai és jogalapok viszonyát a következő táblázat mutatja be, hogy az érintett számára egyértelmű legyen, hogy az alkalmazott jogalap esetén milyen jogjaival élhet.

	Előzetes tájékoztatóhoz való jog	Hozzáférés joga	Helyesbítés joga	Törlés joga	Korlátozás	Adat-hordozhatóság	Tiltakozás	Hozzájárulás visszavonása
Hozzájárulás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓

Érintett jogjaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatóságához ([www.naih.hu](http://www.naih.hu)), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.

Megállapodás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Jogi kötelezettség	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗
Létfonosságú érdek	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Közfeladat, közhatalmi jog.	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗
Jogos érdek	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗

### Hozzáféréshez való jog (GDPR 15. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezelés körülményeivel kapcsolatos információkhoz hozzáférést kapjon. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbításra kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja, ha azokat érintett kéri.

### Hozzájárulás visszavonásának joga (GDPR 7. cikk)

Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

### Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

### Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bek. e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

### Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a GDPR-ban meghatározott feltételek bármelyike megvalósul, és ebben az esetben az Adatkezelő a tároláson kívül más műveletet az adattal ne végezzen.

Ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

### Törléshez (elfeledtetéshez) való jog (GDPR 17. cikk)

Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz ([www.naih.hu](http://www.naih.hu)), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az adatkezelésnek nincs célja, hozzájárulását visszavonta és nincsen egyéb jogalapja, tiltakozás esetén nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy ha az adatokat eleve jogellenesen kezelték, továbbá az adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

### **Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)**

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha jogszabályi feltételek (automatizált adatkezelés és hozzájárulás vagy megállapodás jogalap) fennállnak .

### **Érintett hol és hogyan kérhet részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhet jogaival?**

Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, hozzáférési jogukat, valamint egyéb jogaik gyakorlását Adatkezelő postai (2351 Alsónémedi, 2402/1 hrsz.) vagy e-mail-es elérhetőségre ([ugyfelszolgalat@onlineprima.hu](mailto:ugyfelszolgalat@onlineprima.hu)) küldött nyilatkozattal tehetik meg. Az Adatkezelő a nyilatkozatot a beérkezéstől számított legrövidebb időn belül megvizsgálja és megválaszolja, valamint megteszi a szükséges lépéseket a nyilatkozatban, a Belső Adatvédelmi Szabályzatban, valamint jogszabályban foglaltak alapján.

### **A hatóság elérhetősége panasz (GDPR 77. cikk) esetén:**

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

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

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Jogaival és a hatósághoz benyújtandó panasz részleteivel kapcsolatos további információért keresse fel az alábbi honlapot: <http://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html>.

Az érintett a jogainak megsértése esetén a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz is fordulhat és többek között sérelemdíjat követelhet.

A lakóhelye szerint illetékes bíróságot itt tudja megkeresni:  
<https://birosag.hu/birosag-kereso>