

## TÁJÉKOZTATÓ SZERVIZHEZ ÉS PANASZKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSRŐL

### **ADATKEZELŐ**

név: **RAVAK HUNGARY Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**

székhely: 2143 Kistarcsa, Mester u. 1.

cégjegyzékszám: 01-09-679695

(a továbbiakban: „**Ravak**”)

Elérhetőségek:

postai levelezési cím: 2143 Kistarcsa, Mester u. 1.

e-mail postafiók: info@ravak.hu

telefonszám: +36 1 223 1315

weboldal: www.ravak.hu

### **AZ ADATKEZELÉS CÉLJA**

A megadott adatok kezelésének célja a Ravak által a forgalmazott termékekre vállalt jótállási kötelezettség teljesítése, a termékek gyors javításának lehetővé tétele, a vásárlói panaszok megválaszolása.

### **AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA**

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (GDPR) 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az Ön és a Ravak között kötött szerződés teljesítése (a vásárláshoz kapcsolódó jogok és kötelezettségek teljesítése) érdekében jogosultak vagyunk az Ön által megadott személyes adatokat kezelni.

### **KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE**

- Vezetéknév
- Keresztnév
- Emailcím
- Telefonszám
- Lakóhely vagy tartózkodási hely, illetve a termék elhelyezésének címe
- Vásárolt termék megnevezése
- Termék gyártási száma
- Vásárlás időpontja
- Vásárlás helye
- Vásárolt termék ára

### **AZ ADATKEZELÉS IDŐTARAMA**

Ön a fenti személyes adatokat az ügyfélszolgálati telefonszámon folytatott beszélgetés útján, illetve a <https://www.ravak.hu/hu/szerviz-es-panaszkezeles> linken megtalálható, garanciális ügyintézés bejelentő űrlap kitöltésével adja meg a Ravak részére. A Ravak a megadott személyes adatokat a bejelentéstől számított 2 évig kezeli, a termékekre, illetve a javításra vonatkozó szavatossági igények határidejével arányos módon.

### **ADATFELDOLGOZÓ**

A Ravak a termékekre vállalt jótállási kötelezettségét, a termékek javítását elsősorban munkaviszonyban álló szakszerelői révén biztosítja. A szerelői kapacitás függvényében

azonban előfordul, hogy a Ravakkal szerződésben álló márkaszervizek, illetve a Ravak telephelyén oktatásban részesült, a Ravakkal munkaviszonyban nem álló szakszerelők végzik el a javítási munkálatokat, amely esetben adatfeldolgozóként a Ravak nevében kezelik a fenti személyes adatokat. Ön a lentiek szerint bármikor jogosult tájékoztatást kapni arról, hogy az Ön adatait mely személyek kezelik.

### **ADATTOVÁBBÍTÁS**

Az Ön által megadott személyes adatokat bizalmasan kezeljük, azt jelen tájékoztatóban nem szereplő harmadik személy részére nem adjuk ki, illetve számára nem továbbítjuk.

A személyes adatait elsősorban az adatkezelési cél megvalósításában eljáró, a Ravakkal munkaviszonyban, vagy szerződésben álló szerelő szakemberek jogosultak megismerni, akik az adatokat szintén bizalmasan kötelesek kezelni.

### **AZ ÖN JOGAI**

#### 1. Tájékoztatás kérése, hozzáférés:

A táblázat első sorában megadott elérhetőségeinken bármikor tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és amennyiben igen, az alábbi információk megadását kérheti:

- a) az adatkezelés céljai,
- b) az érintett személyes adatok kategóriái,
- c) címzettek, akikkel a személyes adatait közölték vagy közölni fogják,
- d) a személyes adatai tárolásának tervezett időtartama,
- e) személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy kezelésének korlátozására, és a ilyen személyes adatok kezelésével szembeni tiltakozásra vonatkozó jogairól szóló tájékoztatás
- f) panasz benyújtásának jogáról,
- g) arról, hogy személyes adatai alapján automatizált döntéshozatal (ideértve a profilalkotást is) az alkalmazott logikára, adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az Önre nézve milyen várható következményekkel jár.

A tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül adjuk meg. Válaszunkat elsősorban olyan formában küldjük, ahogy a tájékoztatás iránti kérés érkezett, ezért szóban előterjesztett kérelem esetén kérjük, hogy külön jelezze, ha válaszunkat írásban kéri.

Felhívjuk figyelmét, hogy az adott naptári évben adott első tájékoztatás ingyenes. Ugyanazon adatkörre vonatkozó ismételt tájékoztatásért jogosultak vagyunk ügyintézési díjat felszámítani, feltéve, hogy az ismételt tájékoztatás során jogsértést nem volt megállapítható, illetve az adatok helyesbítésére nem került sor. A sikertelen ismételt kérelem díj: 1000,- Ft.

#### 2. Személyes adatai helyesbítésének kérése

Amennyiben az általunk kezelt személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a rendelkezésünkre áll, azt megküldi számunkra, akkor adatait helyesbítjük.

#### 3. Személyes adatainak törlése

A kezelt személyes adatot töröljük, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) Ön tiltakozik az adatkezelés ellen
- c) az adatkezelésre már nincs szükség abból a célból, amiért gyűjtötték;
- d) a személyes adatot jogszabályi kötelezettség érdekében törölni kell.

#### 4. Személyes adatok kezelésének korlátozása

Törlés helyett korlátozzuk személyes adatai kezelését az alábbi esetekben:

- a) ha Ön vitatja az általunk kezelt személyes adatok pontosságát, (ebben az esetben a korlátozás arra az időszakra vonatkozik, ameddig a Ravak az adatok helyességét ellenőrzi);
- b) ha az adatkezelés jogellenes, és Ön a személyes adatok törlése helyett azok felhasználásának korlátozását kéri;
- c) ha a Ravaknak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Ön az adatokat jogi igényei előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében igényli.
- d) ha Ön tiltakozik az adatkezelés ellen (ebben az esetben a korlátozás arra az időszakra vonatkozik, ameddig megállapításra nem kerül, hogy az Ön, vagy a Ravak jogos érdekei élveznek-e elsőbbséget az adott esetben).

Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról a Ravak előzetesen tájékoztatja Önt.

#### 5. Tiltakozás

Tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen, ha úgy ítéli meg, hogy adatait közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára használjuk fel vagy ilyen célból továbbítjuk másnak.

#### 6. Panasz

Amennyiben az általunk végzett adatkezelés magára nézve sérelmesnek tartja, a Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóságnál panaszt terjeszthet elő.

#### 7. Adathordozhatósághoz való jog

Kérése alapján a Ravak az Önre vonatkozó, Ön által a Ravak rendelkezésre bocsátott adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megküldi Önnek.

### **KÁRTÉRÍTÉS, SÉRELEMDÍJ**

Amennyiben személyes adatai jogszerűtlen kezelésével vagy az adatok nem biztonságos kezelésével Önnek vagy másnak kárt okoznánk, akkor azt Ön, illetve a kárt szenvedő személy jogosult velünk szemben érvényesíteni.

Amennyiben pedig a jogsérelem az Ön személyiségi jogát értené, Ön jogosult sérelemdíjat érvényesíteni.

Kártérítési, sérelemdíj fizetési kötelezettség nem terhel bennünket, amennyiben a kárt bizonyíthatóan az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan külső ok idézte elő, illetve, amennyiben a kár az Ön szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származik.

## **IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS MÓDJA**

Ön a következő módokon érvényesítheti a fent részletezett jogaiból fakadó igényeit.

### 1. Adatkezelő megkeresése

Amennyiben Ön úgy ítéli meg, hogy személyes adatai kezelése során nem járunk el jogszerűen, kérjük, hogy észrevételét, illetve igényét először velünk, mint adatkezelővel a táblázat első sorában feltüntetett elérhetőségink valamelyikén közölje annak érdekében, hogy az észrevételét minél gyorsabban és hatékonyabban feldolgozhassuk, kezelhessük.

### 2. Az adatvédelmi hatósághoz fordulás

Jogellenes adatkezelés esetén Ön jogosult a NAIH-nál panaszt kezdeményezni.

A NAIH elérhetőségei:

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

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

postai cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

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

### 3. Bírósághoz fordulás

Tájékoztatjuk, hogy igényét bíróság előtt is jogosult érvényesíteni. A perre a törvényszék rendelkezik hatáskörrel. A pert a mi székhelyünk vagy akár az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

Budapest, 2018. április 13.

RAVAK HUNGARY Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság  
adatkezelő