

Vevőszolgálati adatkezelés

Adatkezelők: Cégnév: Zepter Ungarn Kft. (1138 Budapest, Váci út 191., adat@zepter.hu, a továbbiakban "Zepter".), adószám:10537361-2-41, cégjegyzékszám:01-09-076039

Cégnév: UBA UNITED BUSINESS ACTIVITIES HOLDING AG.Székhely: CH-8832 Wollerau, Sihleggstrasse 23., Nyilvántartási szám: CH-170.3.016.516-9

Adatvédelmi tisztviselő: Név: dr. Kovács Attila Krisztián E-mail: adat@zepter.hu

Adatfeldolgozás: Zepter Poland (adatfeldolgozó információ technológiai szolgáltatás és szerverüzemeltetés céljából)

Adatkezelés célja, jogalapja, kezelt adatok köre (adatkategóriák), adatkezelés időtartama:

A kezelt adatok	Adatkezelési cél	Adatkezelés időtartama	Adatkezelés jogalapja	a személyes adatok szolgáltatásának indoka GDPR 13.cikk (2) e pontja:
Postai levélben, e-mailben és telefonos vevőszolgálati kommunikáció során megadott személyes adatok				
Vevőszolgálati adatkezelés: Teljes név, e-mail cím, lakcím, szállítási cím, a szerződéskötés helye (település, irányítószám, utca, házszám), születési idő, telefonszám, a bejelentés egyedi iktató és nyilvántartási száma, termék, szerződés szám, Klubtagsági száma, befizetések nyilvántartása és a vevőszolgálathoz személyesen, postai levélben vagy elektronikus levélben beérkezett, a fogyasztóra, vagy más érintettre vonatkozó személyes adat, az ügy körülményei és azzal összefüggő egyéb ismeret.	A Vevők megkülönböztetése, a fogyasztói visszajelzések kezelése, ügyfélszolgálati tevékenység ellátása, kapcsolattartás, a Pf.1437. levélcímre, a vevoszolgalat@zepter.hu és az adat@zepter.hu elektronikus levélcímre érkező írásbeli megkeresések, a 36 1 437 6633-es Központi információs vonalon fogadott ügyintézői kikapcsolást kérő telefonbeszélgetések, valamint a személyesen előterjesztett ügyek kivizsgálása és pontos dokumentálása annak érdekében, hogy az Adatkezelő rendelkezésére álljanak azok a kérések és észrevételek, amelyek a szerződés teljesítésével és az Adatkezelő tevékenységével kapcsolatosak. A személyes megkeresésekről készült jegyzőkönyvek és a beérkező levek (e-mail és postai levél) irattári papír és/vagy elektronikus archiválásra kerülnek,	A szerződés teljesüléséig, érintett személy hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában az Adatkezelő a Ptk. 6:22. § alapján 5 év + 60 nap (elévülés) múlva törli. Adatkezelő a vevőszolgálati ügyintézővel történt telefonbeszélgetést rögzíti és 5 év +60 napig megőrzi. Ha az adatokat az Adatkezelő a Számv. tv. alapján köteles megőrizni, akkor az adatokat az Adatkezelő az érintett hozzájárulásától függetlenül csak a szerződés teljesülésének vagy	A vevőszolgálati tevékenységek során kezelt adatok kezelésének jogalapja az érintett hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a). pontja, és szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b.) pontja alapján, jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) és a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan a Fgy. tv. 17/A.§ alapján, Fgytv.17/B. § (3) valamint a Számv.tv. 169.§.(2)	Jogsabályi kötelezettség

	annak érdekében, hogy bármely utólagos kérdés vagy vita esetén az információk eredeti formájukban rendelkezésre álljanak és szükség esetén az ügyel összefüggésben az Adatkezelő kapcsolatba tudjon lépni a fogyasztóval, ill., esetleges hatósági ellenőrzéskor be tudja mutatni.	megszűnésének napját követő 8 év + 60 nap múlva törli. A hozzájárulást, a kötelező adatkezelés kivételével, a vevőszolgáltatnak címzett postai levélben vagy e-mailben bármikor vissza lehet vonni.		
Panaszkezelés során megadott személyes adatok				
a fogyasztó teljes neve, lakcíme, szállítási címe, a szerződéskötés helye, telefonszáma, elektronikus levélcíme, születési idő, Klub tagsági száma; szerződés száma, a szerződéskötés dátuma, a termék, számla száma, választott fizetési mód, befizetések nyilvántartása; c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, iktatási száma; d) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; e) az Adatkezelő nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali vizsgálása lehetséges; f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása (kivéve, ha e-mailen vagy telefonon terjesztették elő a panaszt); g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; h) a panasz egyedi azonosítószáma	A Vevőszolgáltatatra érkező panasz körülményeinek vizsgálása és pontos dokumentálása, vagy a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés pontos dokumentálása, vagy a panaszkönyvbe tett bejegyzés dokumentálása annak érdekében, hogy az Adatkezelő rendelkezésére álljanak azok a kérések és észrevételek, amelyek az Adatkezelő tevékenységével kapcsolatosak. A kommunikáció irattári papír és/vagy elektronikus archiválásra kerül, annak érdekében, hogy bármely utólagos kérdés vagy vita esetén az információk eredeti formájukban rendelkezésre álljanak és szükség esetén az ügyel összefüggésben az Adatkezelő kapcsolatba tudjon lépni a	Az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. Adatkezelő a vevőszolgálati ügyintézővel történt telefonbeszélgetést rögzíti és öt évig megőrzi. Ha az adatokat az Adatkezelő a Számv. tv. alapján köteles megőrizni, akkor az adatokat az Adatkezelő az érintett hozzájárulásától függetlenül csak a panaszbejelentés megtételét követő 8 év + 60nap múlva törli.	A panaszkezelési tevékenységek során kezelt adatok kezelésének jogalapja a szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b). pontja alapján, jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c). és az Fgytv. 17/A.§ (7) bek. alapján. Fgytv.17/B. § (3) Számv.tv. 169.§.(2)	Jogsabályi kötelezettség

	fogyasztóval, ill. esetleges hatósági ellenőrzéskor be tudja mutatni.			
--	---	--	--	--

Adatkezelési tájékoztató Zepter Ungarn Kft. által forgalmazott az orvostechnikai eszköz gyártója részéről végzett nyomonkövetési feladatok teljesítése érdekében végzett kötelező adatkezelésről

Adatkezelő: Bioptron AG. Sihleggstrasse 23. CH-8832 Wollerau

Adatfeldolgozó: Zepter Ungarn Kft. (1138 Budapest, Váci út 191., adat@zepter.hu, a továbbiakban "Zepter".), adószám:10537361-2-41, cégjegyzékszám:01-09-076039

Adatfeldolgozó adatvédelmi tisztviselője: Név: dr. Kovács Attila Krisztián E-mail: adat@zepter.hu

Adattovábbítás: Zepter a rendelkezésére bocsátott adatokat az orvostechnikai eszközök nyomonkövetése céljából átadja a Gyártónak. A Gyártó harmadik országbeli, svájci honos személynek minősül. Az adattovábbítás az Európai Bizottság 2000/518 számú határozata alapján történik (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32000D0518>).

Adatkezelés célja, jogalapja, kezelt adatok köre (adatkategóriák), adatkezelés időtartama: Orvostechikai eszközökkel kapcsolatos kötelező adatkezelés: Jogszabályi előírása alapján a gyártó köteles az orvostechikai eszközök (és alkatrészeik) értékesítése, szervizelése, vásárlói vagy más megkeresések esetében nyomonkövetést végezni, amelynek során a felhasználók tapasztalatait és visszajelzéseit gyűjti a termék használatával kapcsolatban, nyilvántartja a tapasztalatokat a következő célok érdekében: előny-kockázat értékelés naprakésszé tétele, kockázatkezelés javítása, a tervezési és a gyártási információk, a használati útmutatók és a címkék naprakésszé tétele, a klinikai értékelés naprakésszé tétele, a biztonságosságra és a klinikai teljesítőképességre vonatkozó, a 32. cikkben említett összefoglaló naprakésszé tétele, a megelőző, a korrekciós és a helyszíni biztonsági korrekciós intézkedések szükségességének felmérése, az eszköz használhatóságának, teljesítőképességének és biztonságosságának javítására kínáló lehetőségek azonosítása, adott esetben hozzájárulás más eszközök forgalomba hozatal utáni felügyeletéhez, a trendeknek a 88. cikk szerinti kimutatása és jelentése.	GDPR 6.§. (1) c. - Jogi kötelezettség teljesítése; AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2017/745 RENDELETE (MDR) 83. Cikk, 110. Cikk MDR 14.cikk (4). és (5)	név, e-mail cím, termék típus, kapcsolatfelvétel napja, bejelentés tárgya, egészségügyi indikáció, rendelkezésre bocsátott egészségügyi adatok; az érintett által megadott bármely személyes és/vagy egészségügyi adat	a bejelentés napjától számított 5 év, de legkésőbb a termék forgalmazását biztosító tanúsítvány érvényességi idejéig + 60 nap	jogszabályi kötelezettség teljesítése
---	--	---	--	--

Az adatok megadása önkéntes, ugyanis Ön valamely, az orvostechikai eszköz működésével, indikációjával, meghibásodásával, kezelési útmutatóval, kezelési eljárásokkal stb. kapcsolatban keresi meg Zeptert, mint forgalmazót, Zepter pedig köteles a részére az orvostechikai eszközökkel kapcsolatos fentiekben részletezett tárgyban, vagy célból, és adatok tekintetében a gyártói nyomonkövetéséhez szükséges adatok gyűjtésére, és továbbítására. Az előzőek jogszabályi kötelezettségen alapulnak, ugyanis a Gyártó köteles a felügyeleti tervében meghatározottak szerint a bejelentések gyűjtésére, és azok fenti célból történő felhasználására. A Gyártó profilalkotást nem végez, automatizált döntéshozatalra nem kerül sor. A személyes adatok kezelésére a Zepter <https://www.zepter.hu> oldalon elérhető Vevőszolgálati panaszkezelési tájékoztató, valamint 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 szóló az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE ("GDPR" vagy "általános adatvédelmi rendelet") alapján kerül sor.

Követelés érvényesítése és jogi ügyek kezelése

Adatkezelő: Zepter Ungarn Kft. (1138 Budapest, Váci út 191., adat@zepter.hu, a továbbiakban "Zepter".), adószám:10537361-2-41, cégjegyzékszám:01-09-076039

Adatfeldolgozó: dr.Soós Ádám Ügyvédi Iroda

Adatfeldolgozó adatvédelmi tisztviselője: Név: dr. Kovács Attila Krisztián E-mail: adat@zepter.hu

Adatkezelés célja, jogalapja, kezelt adatok köre (adatkategóriák), adatkezelés időtartama:

Teljes név, e-mail cím, lakcím, szállítási cím, a szerződéskötés helye (település, irányítószám, utca, házsza), születési idő, telefonszám, a bejelentés egyedi iktató és nyilvántartási száma, termék, szerződés szám, Klubtagsági száma, a vevőszolgálathoz beérkezett, a fogyasztóra, vagy más érintettre vonatkozó személyes adat, az ügy körülményei és azzal összefüggő egyéb ismeret.	Ki nem fizetett vételár, szerződéssel kapcsolatban felmerült kár-, kötbér, költség követelés érvényesítése. A vevő vagy Zepter által kezdeményezett bármely a szerződést érintő jogvita esetében jogi tanácsadás, képviselet békéltető testületek és hatóságok előtt.	Követelés esedékességétől számított 5 év (elévülés) + 60 nap	GDPR 6.§. (1) b. pont – Szerződés teljesítése; GDPR 6.§. (1) f. pont – Jogos érdek	Szerződés teljesítése Jogos érdek
--	---	--	---	--------------------------------------

Címzettek adásvételi szerződés:

- Futárszolgálat részére az árukiszállítás céljából. – GLS General Logistics Systems Hungary Kft.;
- Terméktípustól függően a termék beszerelése és beüzemelése céljából, illetve víztisztító készülékek rendszeres, 3 havonkénti fertőtlenítésének elvégzésére felhívás, a fertőtlenítés elvégzése, valamint a fertőtlenítés nyomkövetése alvállalkozó részére továbbítás. – Waterminator Kft.;
- Követelés érvényesítése és jogi ügyek kezelése: dr. Soós Ádám Ügyvédi Iroda;
- Információtechnológiai szolgáltatás – Zepter Poland;
- Jutalék elszámolás érdekében az adásvételi szerződést megkötő Zepter kereskedő részére;
- Árukiszállítás és beüzemelés céljából a szerződésben közreműködő Zepter kereskedő részére történő továbbítás;
- Hitelközvetítés céljából Zepterrel hitelközvetítői megbízási jogviszonyban álló személyek részére.

Érintett jogai:

A helyesbítéshez való jog: Az adatai pontosítását, javítását, helyesbítését kérheti.

A törléshez való jog: Bizonyos esetekben kérheti, hogy személyes adatai törlésre kerüljenek, így az eredeti adatkezelési cél érdekében már nincs szükség az adatai tárolására, vagy hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén visszavonja hozzájárulását, feltéve, hogy az adatok törlését jogszabály vagy egyéb jogi kötelezettség teljesítése nem zárja ki.

Az adatkezelés korlátozásához való jog: Bizonyos esetekben joga van kérni az adatok zárolását (fel nem használását) valamely intézkedés megtörténtének, vagy joga gyakorlásának elbírálásáig.

Adathordozhatósághoz való jog: Önnek joga van kérni elektronikus adatkezelés esetén, hogy adjuk át személyes adatait az Ön által kijelölt harmadik fél részére. Az adatokat „.xls” vagy „.pdf” fájlformátumban adjuk ki.

Tiltakozáshoz való jog: Ön tiltakozhat adatai kezelése ellen, amennyiben úgy látja, egyes adatkezelési cél érdekében már szükségtelen a további adatkezelés, kivéve, ha az adatkezelő igazolja, hogy az adatkezelés jogszerű és szükséges. Ön jogosult az adatkezeléssel szemben panasszal a Felügyeleti hatósághoz fordulni. A felügyeleti hatóság a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei: Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.; cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36 -1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; internetcím: www.naih.hu