

## MARKETINGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK

### ADATKEZELŐ:

**AutoCarma Szerviz Kft.**

székhely: 3519 Miskolc, Selmeci utca 15.  
tel.: +36 20 405 6305  
mail: [info@autocarma.hu](mailto:info@autocarma.hu)

### Kapcsolat

Amennyiben az AutoCarma Szerviz Kft. adatvédelmi szabályzatával vagy személyes adatai felhasználásával kapcsolatban bármilyen kérdése felmerülne, szeretné megtekinteni, hogy milyen személyes adatokat tartunk Önről nyilván, az adatkezelés jogszerűségét kifogásolja, az Önről nyilvántartott adatok javításra, kiegészítésre szorulnak, vagy szeretné töröltetni azok egészét vagy egy részét, kérjük kattintson erre a linkre [info@autocarma.hu](mailto:info@autocarma.hu) és küldjön egy e-mailt „Adatvédelem” tárggyal. Jogainak megsértése esetén fordulhat hatósághoz a [www.naih.hu](http://www.naih.hu) weboldalán, illetve a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz is.

### 1. VIZSGÁZTATÁS

### 2. GARANCIÁLIS VISSZAHÍVÁSI PROGRAMOK

### 3. EMAILES MARKETING KAMPÁNY (HÍRLEVÉL)

<b>Cél</b>	Az Érintettek tájékoztatása személyre szabottan vagy általánosan az AutoCarma Szerviz Kft. híreiről, eseményeiről, akcióiról. A Hírlevelet az Adatkezelő vagy a II. sz. függelékben meghatározott Adatfeldolgozó küldi ki.
<b>Jogalap</b>	Önkéntes hozzájáruláson alapul.

<b>Érintettek</b>	Azok a természetes személyek, illetve jogi személyek vagy jogi személynek nem minősülő egyéb szervezetek képviselőjében eljáró természetes személyek, akik a személyes adataiknak megadásával feliratkoznak a Hírlevélre és így az Adatkezelő híreiről, eseményeiről és akcióiról rendszeresen értesülni szándékoznak.
<b>Adatkategória</b>	Honlapon regisztrálás, hírlevélre feliratkozás, munkalap aláírása személyesen. Részletesen lásd lentebb.
<b>Időtartam</b>	A leiratkozásig vagy hozzájárulás megerősítő kérés esetén az erre nyitva álló határidő eredménytelen leteltéig tart. Mind a két esetben törlésre kerül az adott adat.
<b>Mód</b>	Feliratkozás: munkalapon, személyesen, papír alapon vagy elektronikusan hírlevélre vagy regisztrálás a honlapon. Leiratkozás: személyesen vagy elektronikusan.
<b>Forrás</b>	Érintettek.

### 1. táblázat: hírlevél küldése

Feliratkozás: az Érintettek az AutoCarma Szerviz Kft. szolgáltatásainak igénybevétele előtt, során, után vagy egyéb módon is feliratkozhatnak az AutoCarma Szerviz Kft. hírlevelére, amennyiben a lentebb megjelölt adataikat megadják.

**Cél:** lásd az 1. sz. táblázatban.

**Jogalap:** lásd az 1. sz. táblázatban.

**Érintettek:** lásd az 1. sz. táblázatban.

#### Adatkategória:

- I. Név - Azonosítás
- II. Cím - Azonosítás
- III. Telefon (magán) - Kapcsolattartás
- IV. Telefon (üzleti) - Kapcsolattartás
- V. Mobiltelefon - Kapcsolattartás
- VI. Email - Kapcsolattartás
- VII. Partnerszám - Azonosítás

**Időtartam:** lásd az 1. sz. táblázatban.

**Mód:** lásd az 1. sz. táblázatban.

**Forrás:** lásd az. 1. sz. táblázatban.

**Harmadik fél részére történő adatközlés:** harmadik fél részére csak abban az esetben történhet adatközlés, ha az Adatkezelő Adatfeldolgozót bíz meg a Hírlevél kiküldésével és az ehhez kapcsolódó statisztika elkészítésével és/vagy a fel- és leiratkozások kezelésével. Az I. sz. Mellékletben találhatóak meg az Adatfeldolgozó adatai.

**Az adatok védelme az Adatkezelő által:** lásd az AutoCarma Szerviz Kft. Adatvédelmi Szabályzatának ide vonatkozó fejezetét.

**Automatizált döntéshozatal, profilalkotás:** Az AutoCarma Szerviz Kft. nem alkalmaz sem automatizált döntéshozatalt, sem profilalkotást az adatkezelése során.

#### **Leiratkozás:**

- **elektronikusan:** az AutoCarma Szerviz Kft. Hírlevelének alján található linkkel vagy az info@autocarma.hu email címen.
- **postai úton:** AutoCarma Szerviz Kft., 3519 Selmeci utca 15.
- **megerősítő hozzájárulás:** az AutoCarma Szerviz Kft. a Hírlevélre feliratkozottak listáját három évente felülvizsgálja és aki nem ad megerősítő hozzájárulást, azt az Adatkezelő automatikusan törli a Hírleveletről.

## **4. WEBOLDAL LÁTOGATOTTSÁGÁVAL KAPCSOLATOS ADATOK**

Adatkezelő szeretné felhívni a figyelmet, hogy az AutoCarma Szerviz Kft. weboldala olyan linkeket is tartalmazhat, amelyeket nem az Adatkezelő üzemeltet közvetlenül. Ebből kifolyólag az Adatkezelő semmilyen befolyással nem bír a link alapján mutatott weboldalakkal kapcsolatban, tehát felelősség sem terheli.

A cookiekkal (sütik) kapcsolatban az AutoCarma Szerviz Kft. külön tájékoztatóval rendelkezik, amely szintén letölthető a weboldaláról, azonban a teljesség igényével az alábbiakban tájékoztatja ügyfeleit a az Adatkezelő által használt sütikről.

### **1. Mi a süti?**

A süti egy szöveges fájl, amelyet a szerver küld a böngészőnek és a böngésző pedig visszaküldi a szervernek az információcsomagot ugyanarról a végberendezésről történő következő lehívásakor. Így ismeri fel a honlap, hogy az adott böngészővel egyszer már megtekintették és bizonyos esetekben megváltoztatja a megjelenített tartalmát.

## 2. Cookie (süti) beállítások

### Információk az adatkezelésről

Az AutoCarma Szerviz Kft. weboldalon a Google AdWords és Google Analytics harmadik féltől származó sütiket használjuk.

Ezek engedélyezésével számadra kényelmesebbé válik weboldalunk használata.

### Szükséges és egyéb sütik

Oldalunk nem használ ilyen jellegű sütiket. Kizárólag a Google Analytics harmadik féltől származó sütik vannak használatban az AutoCarma Szerviz Kft. weboldalán.

## 3. Google AdWords alkalmazás

- Az Adatkezelő a Google AdWords nevű online reklámprogramot használja.
- Amennyiben Felhasználó az AutoCarma Szerviz Kft. honlapjának bizonyos oldalait böngészi, és a süti érvényességi ideje még nem járt le, a Google és az Adatkezelő is láthatja, hogy Felhasználó a hirdetésre kattintott.
- Minden Google AdWords ügyfél másik sütit kap, ennek következtében azokat a Google AdWords ügyfeleinek weboldalain keresztül nem lehet nyomon követni.
- Részletesebb információ, továbbá a Google adatvédelmi nyilatkozata az alábbi oldalon érhető el: [www.google.de/policies/privacy/](http://www.google.de/policies/privacy/).

## 4. Google Analytics alkalmazás

- Az AutoCarma Szerviz Kft. honlapja a Google Analytics alkalmazást használja, amely a Google Inc. társaság (a továbbiakban: Google) webelemző szolgáltatása. A Google Analytics úgynevezett sütiket, azaz szövegfájlokat használ, amelyeket Felhasználó számítógépére mentenek, ezzel elősegítve Felhasználó által látogatott weblap használatának elemzését.
- Felhasználó által használt weboldallal kapcsolatos sütikkel létrehozott információk rendszerint a Google egyik Egyesült Államokbeli szerverére kerülnek és tárolódnak. Az IP-anonimizálás Google weboldali aktiválásával a Google a Felhasználó IP-címét az Európai Unió tagállamain belül vagy az

Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államokban előzőleg megrövidíti.

- A teljes IP-címnek a Google Egyesült Államokban lévő szerverére történő továbbítására és ottani lerövidítésére csak kivételes esetekben kerülhet sor. Az AutoCarma Szerviz Kft. megbízásából a Google ezeket az információkat arra fogja használni, hogy kiértékelje, hogyan használta Felhasználó a honlapot. Továbbá, hogy a weboldal üzemeltetőjének a honlap aktivitásával összefüggő jelentéseket készítsen, valamint a weboldal- és az internet használatával kapcsolatos további szolgáltatásokat teljesítsen.
- A Google Analytics Felhasználó böngészője által továbbított IP-címet nem hasonlítja össze a Google más adataival. A süti tárolását Felhasználó a böngészőjének megfelelő beállításával megakadályozhatja, azonban felhívjuk figyelmét, ebben az esetben előfordulhat, hogy ennek a honlapnak nem minden funkciója lesz teljes körűen használható. Felhasználó megakadályozhatja továbbá, hogy a Google gyűjtse és feldolgozza a süti segítségével, Felhasználó weboldal használatával kapcsolatos adatait (beleértve az IP-címet is), ha letölti és telepíti a következő linken elérhető böngésző kiegészítőt: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=hu>.

## 5. ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE

Az AutoCarma Szerviz Kft. az ügyfelei elégedettségét különböző módokon méri, így személyesen, elektronikus és rövid úton (telefon), attól függően, hogy az ügyfél az AutoCarma Szerviz Kft. "Adatkezelési hozzájárulásán" milyen kapcsolattartási lehetőséget jelölt meg (lásd: 1. sz. melléklet).

A mérés lehet

- a szerviz- és
- az értékesítési

folyamat minőségének ellenőrzésével kapcsolatos.

Az Ügyfelek (érintettek) az AutoCarma Szerviz Kft., mint Adatkezelő magatartásával kapcsolatban, az Adatkezelőnél alkalmazott minőségbiztosítási folyamat részeként oszthatják meg a véleményüket.

<b>Cél</b>	Panasz kivizsgálás, kapcsolattartás, minőségjavítás (termékeke, szolgáltatások, adatkezelő magatartása).
<b>Jogalap</b>	Az Adatkezelő jogos érdeke.
<b>Érintettek</b>	Azok a természetes személyek, illetve jogi személyek vagy jogi személynek nem minősülő egyéb szervezetek képviselőjében eljáró természetes személyek, akik az Adatkezelő szolgáltatásait és/vagy termékeit igénybe vették és/vagy megvásárolták, amelyből kifolyólag az ügyfél elégedettségi mérés alanyává váltak és nem jelezték semmilyen módon a tiltakozásukat ez ellen.
<b>Adatkategória</b>	Honlapon regisztrálás, hírlevélre feliratkozás, munkalap aláírása személyesen. Részletesen lásd lentebb.
<b>Időtartam</b>	A cél megvalósításáig vagy 5 évig, amennyiben panasz érkezik.
<b>Mód</b>	Munkalapon, személyesen, papír alapon vagy elektronikusan hírlevélre vagy regisztrálás a honlapon.
<b>Forrás</b>	Érintettek.

## 2. táblázat: ügyfél elégedettség mérése

**Cél:** lásd az 2. sz. táblázatban.

**Jogalap:** lásd az 2. sz. táblázatban.

**Érintettek:** lásd az 2. sz. táblázatban.

### Adatkategória:

- I. Név - Azonosítás
- II. Cím - Azonosítás
- III. Telefon (magán) - Kapcsolattartás
- IV. Telefon (üzleti) - Kapcsolattartás
- V. Mobiltelefon - Kapcsolattartás
- VI. Email - Kapcsolattartás
- VII. Partnerszám - Azonosítás
- VIII. Mennyire volt elégedett az adott szolgáltatással, termékkel, magatartással  
- Adatkezelő magatartásának minőségjavítása és válaszadás
- IX. Elégedetlenség oka  
- A szolgáltatások, termékek és Adatkezelő magatartásának

#### minőségjavítása

- X. Amennyiben értelmezhető, értékesítő-;tanácsadó-;munkatárs neve  
- Azonosítás
- XI. Dátum - Azonosítás
- XII. Aláírás - Azonosítás
- XIII. Hangrögzítő - Azonosítás (telefonnal felvett hang)

Egyik megjelölt adat megadása sem kötelező. Minél több adatot ad meg az Érintett az Adatkezelő számára, annál biztosabban és precízebben tudja az Adatkezelő kivizsgálni és megválaszolni az Érintett panaszát.

**Időtartam:** lásd az 2. sz. táblázatban.

**Mód:** lásd az 2. sz. táblázatban.

**Forrás:** lásd az 2. sz. táblázatban.

#### Hogyan történik az adatkezelés?

- Első lépésként az Adatkezelő felveszi a kapcsolatot az Érintettel a rendelkezésre álló adatok alapján.
- Második lépésként az Érintett értékelheti mind az általa igénybe vett szolgáltatásokat, termékeket, mind az Adatkezelőt és/vagy az Adatkezelő magatartását is.
- Harmadik lépésként az Adatkezelő a beérkezett értékeléseket egy erre a célra külön rendszeresített elektronikus és/vagy papír alapú nyilvántartási rendszerben tárolja.
- Panasz esetén az Adatkezelő az Érintett részére azt megválaszolja írásban elektronikusan és/vagy papír alapon.
- Az ügyfeleink elégedettségét más Adatfeldolgozó bevonásával is mérheti az Adatkezelő, aki Aladatfeldolgozó segítségét is igénybe veheti. Ezekben az esetekben mind az Adatkezelő, mind a megbízott Adatfeldolgozó, mind az Aladatfeldolgozó megkeresheti az Érintettet.
- Együttes adatkezelés esetén az az Adatkezelő is megkeresheti Érintettet, akivel az Adatkezelő az Érintett adatait együttesen kezeli és ezt az Érintett számára korábban meghatározásra került a közös adatkezelés jogalapjával együtt.

**Harmadik fél részére történő adatközlés:** harmadik fél részére csak abban az esetben történhet adatközlés, ha az Adatfeldolgozó és az I. sz. mellékletben megtalálhatóak az adatai.

**Az adatok védelme az Adatkezelő által:** lásd az AutoCarma Szerviz Kft. Adatvédelmi Szabályzatának ide vonatkozó fejezetét.

**Automatizált döntéshozatal, profilalkotás:** Az AutoCarma Szerviz Kft. nem alkalmaz sem automatizált döntéshozatalt, sem profilalkotást az adatkezelése során.

## 6. SOCIAL MEDIA MARKETING (FACEBOOK)

<b>Cél</b>	Az Adatkezelő marketingje (publikálás, megosztás, kedvelés, tájékoztatás, értékelés, kapcsolattartás).
<b>Jogalap</b>	Önkéntes hozzájáruláson alapul
<b>Érintettek</b>	Azok a természetes személyek, akik az Adatkezelő Facebook oldalát vagy az ott megjelenített tartalmakat (pl. post, hirdetés) önként követik, megosztják akár nyilvánosan, akár privát módon, kedvelik vagy egyéb módon használják.
<b>Adatkategória</b>	Lásd lentebb.
<b>Időtartam</b>	A jogos érdek megszűnéséig vagy az Érintett kérésére törlésig vagy az Érintett saját törlése okán.
<b>Mód</b>	Papír alapon vagy elektronikusan.
<b>Forrás</b>	Érintettek.

### 3. táblázat: ügyfél elégedettség mérése

Telephely szerinti bontásban az Adatkezelők az alábbi linkeken elérhetőek:

**Központi oldal:** <https://www.facebook.com/AutoCarmaSzervizKft/>

**Szigetszentmiklós:** <https://www.facebook.com/profile.php?id=100039975080655>

**Kaposvár:** <https://www.facebook.com/autocarmakaposvar/>

**Cél:** lásd az 3. sz. táblázatban.



**Jogalap:** Az Érintett önkéntesen használja a közösségi oldalt és ezen keresztül önkéntesen veszi fel az Adatkezelővel a kapcsolatot, illetve minden egyéb közösségi oldalra jellemző műveletet is önkéntesen tesz. A közösségi oldal szabályzatának megfelelően a az Érintett önként hozzájárul az Adatkezelő tartalmainak követéséhez, kedveléséhez.

**Érintettek:** lásd az 3. sz. táblázatban.

**Adatkategória:**

- I. Név - Azonosítás
- II. Publikus fotó - Azonosítás
- III. Publikus mail cím - Kapcsolattartás
- IV. Közösségi oldalon keresztül Érintett által küldött üzenet  
- Kapcsolattartás, válaszadás alapja
- V. Érintett általi értékelés, egyébek  
- Minőségjavítás, kapcsolattartás, egyéb cél (a közösségi oldalnak megfelelően)

Egyik megjelölt adat megadása sem kötelező. Minél több adatot ad meg az Érintett az Adatkezelő számára, annál biztosabban és precízebben tudja az Adatkezelő kivizsgálni és megválaszolni az Érintett panaszát.

**Időtartam:** lásd az 3. sz. táblázatban.

**Mód:** lásd az 3. sz. táblázatban.

**Forrás:** lásd az 3. sz. táblázatban.

**Harmadik fél részére történő adatközlés:** az Adatkezelést a Facebook végzi, ebből kifolyólag az Érintett adata akkor kerülhet harmadik fél részére közlésre, ha Partner végzi a Facebook marketingjét. A Partner megnevezésére a I. sz. mellékletben kerül sor.

**Az adatok védelme az Adatkezelő által:** lásd az AutoCarma Szerviz Kft. Adatvédelmi Szabályzatának ide vonatkozó fejezetét.

**Automatizált döntéshozatal, profilalkotás:** Az AutoCarma Szerviz Kft. nem alkalmaz sem automatizált döntéshozatalt, sem profilalkotást az adatkezelése során. Ugyanakkor a Facebook üzemeltetője, mint Adatkezelő végezhet profilalkotást vagy egyéb adatkezelést a saját céljából és/vagy érdekében, azonban ez független az AutoCarma Szerviz Kft.-től. Az erre vonatkozó adatkezelési szabályzatról az Érintettek a [www.facebook.com](http://www.facebook.com) oldalon tájékozódhatnak.

Budapest, 2024