



Mercedes-Benz

A Daimler vevőszolgálati szolgáltatások Adatvédelmi szabályzata

Ezt az Adatvédelmi Szabályzatot (“**Szabályzat**”) a Daimler AG, Mercedesstraße 137, 70327 Stuttgart, Németország (“Daimler AG”, “mi”) adja ki meghatalmazott Mercedes-Benz szervizpartnerén keresztül (a továbbiakban “kereskedés”), amely vevőszolgálati szolgáltatásokat (p. javítások, ellenőrző szervizek és karbantartás, tanácsadási szolgáltatások) nyújt a Daimler ügyfeleinek (“**Ügyfelek**”), és ezen túl a Szabályzat online is elérhető a Daimler csoport webhelyén.

Ez a Szabályzat információkat tartalmaz mindazon személyes adatainak általunk és a csoporthoz tartozó vállalatok - beleértve értékesítőinket vagy márkaképviselőinket (Generalvertreter) - által történő kezeléséről, amelyeket Ön a vevőszolgálati szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban ad meg. Ebből a célból mi és/vagy értékesítőink vagy márkaképviselőink olyan speciális vevőszolgálati rendszereket és alkalmazásokat biztosítunk a kereskedések részére, amelyek személyes adatokat gyűjtenek és kezelnek. Ezek a rendszerek olyan technikai információkat tartalmazó rendszereket foglalnak magukba, amelyekhez szükség van az Ön gépkocsi-azonosító számának (VIN) feldolgozására (pl. az elektronikus alkatrészek katalógusához, a javítási utasításokhoz, a szerviz digitális megrendeléskezelő alkalmazásaihoz). Személyes adatokat kezelnek a gépkocsiban hibajavítást végző diagnosztikai megoldások és egyéb vevőszolgálati alkalmazások is, pl. annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a szerviz-elfogadás digitális folyamatát, amelyek mindegyikét alább részletesebben is elmagyarázzuk (együttesen “**vevőszolgálati szolgáltatások**”). Az egyéb olyan adatkezelési műveletek, amelyek nem szerepelnek kifejezetten leírva ebben a Szabályzatban, úgymint a személyes adatok olyan jellegű feldolgozása,

- ami a Mercedes-Benz gépkocsi megvásárlásának (értékesítés) a részét képezi,
- a vevőszolgálat területéhez tartozó olyan adatkezelési műveletek, amelyek egyedül a kereskedés ellenőrzése alatt állnak (pl. egy javítási megrendelés kifizetéséhez szükséges adatkezelés), vagy
- azok az adatkezelési műveletek, amelyek a Daimler AG, így pl. a Mercedes me digitális szolgáltatásainak használatához szükségesek, vagy a személyes adatok kezelése a kereskedések és/vagy a Daimler AG webhelyeinek vagy mobil alkalmazásainak (alkalmazások) a használata során, nem képezi részét ennek a Szabályzatnak, és ezeket – a jogszabályok által előírt mértékben – a kereskedések vagy a Daimler AG más összefüggésben nyújtják.

Ennek a Szabályzatnak az értelmében a “meghatalmazott kereskedés(ek)” vagy “kereskedés(ek)” magukba foglalják azokat a meghatalmazott szervizpartnereket, amelyek számára a Daimler AG vagy egy értékesítő a Mercedes-Benz és smart márkák vevőszolgálati szolgáltatásainak használatát engedélyezte.

1. Adatkezelő, az adatvédelmi megkeresések kapcsolattartója

Az EU Általános Adatvédelmi Rendelete (“**GDPR**”) értelmében a személyes adatok vevőszolgálati szolgáltatásokkal kapcsolatos kezelése tekintetében adatkezelők – kivéve, ha a megfelelő alábbi leírásokban ez másképp szerepel – a kereskedések és/vagy – a részletesen megszabott adatkezelési művelettől függően – az értékesítőink vagy a márkaképviselőink és/vagy a Daimler AG.

Daimler AG, Stuttgart, Németország

Sitz und Registergericht/Székhely és Cégbíróság: Stuttgart, HRB - Nr./Cégjegyzék-bejegyzésszám: 19 360

Vorstander des Aufsichtsrats/A Felügyelőbizottság elnöke: Manfred Bischoff

Vorstand/Igazgatótanács: Ola Källenius (Vorsitzender/elnök), Martin Daum, Renata Jungo Brünger, Wilfried Porth, Markus Schäfer, Britta Seeger, Hubertus Troska, Harald Wilhelm



és a Mercedes-Benz a Daimler AG, Stuttgart, Németország bejegyzett védjegyei.

A vevőszolgálati szolgáltatásokat általában a Daimler AG működteti és tartja fenn, míg a Németországon kívül működő értékesítők és márkaképviselők helyi szinten a szolgáltatások viszonteladói és kezelői. A folyamattól függően az értékesítők vagy márkaképviselők és/vagy a Daimler AG akár a kereskedések adatfeldolgozói is lehetnek. Mindazonáltal az értékesítők vagy márkaképviselők technikai szempontból rendszerint nem vesznek részt a szolgáltatások tényleges nyújtásában és az ezzel kapcsolatos adatkezelésben - kivéve, ha ezt egyéb rendelkezések írják elő -, de azáltal, hogy a XENTRY szolgáltatások viszonteladói szerepét töltik be, a piacokon a kereskedések irányában adatkezelőként és/vagy adatfeldolgozóként tevékenykednek.

Amennyiben a Daimler AG és értékesítőink vagy márkaképviselőink és/vagy az adott kereskedés közös adatkezelői minőségben végzik a személyes adatok kezelését, adatvédelmi megállapodásban határozták meg arra irányuló felelősségüket, hogy betartsák adatvédelmi kötelezettségeiket. A kereskedések kérésre a jogszabályok által előírt mértékben közlik ennek a megállapodásnak a lényegi rendelkezéseit az érintettek számára.

Ha további kérdései lennének a személyes adatok kezelésére vonatkozóan, különösen akkor, ha hozzá szeretne férni a kezelt adatokhoz, vagy további jogokat szeretne érvényesíteni (a részleteket lásd az alábbi 7. részben), akkor kérem, forduljon kereskedéséhez. Ez nem érinti arra irányuló jogát, hogy a Daimler AG-vel és/vagy értékesítőinkkel vagy márkaképviselőinkkel szemben jogait érvényesítse.

2. Az adatkezelési tevékenységek leírása: A személyes adatok kategóriái, az adatkezelés céljai és jogalapjai, a személyes adatok címzettjei

2.1 Általános információk a Daimler vevőszolgálati szolgáltatásokról

A Daimler AG és/vagy értékesítőink vagy márkaképviselőink a kereskedéseket különböző digitális és többnyire online támogatású vevőszolgálati menedzsment-rendszerekkel látják el, amelyek alapvetően három fő funkciót tartalmaznak:

Egy kereskedői információs portál, amelyből a kereskedés a gépkocsi VIN-jének és - funkciótól függően - egyéb személyes adatoknak a megadásával lényeges információkat kaphat, így pl. technikai információkat az összetevőkről, javítási útmutatásokat és egyéb vevőszolgálati információkat, annak érdekében, hogy az Ön javítási megrendelését műszakilag hibátlanul és a lehető leghatékonyabban végezhesse el. Olyan rendszereket is nyújtunk, amelyek lehetővé teszik számunkra a szavatossági, jótállási és goodwillre irányuló igények feldolgozását. Ezen túl némely funkciók lehetővé teszik, hogy hálózati kapcsolatot hozzanak létre egyéb Daimler rendszerekkel, pl. a Mercedes me-vel (a speciális funkciókkal kapcsolatos további információkat lásd alább a 2.2. szakaszban).

Továbbá a kereskedések a javítással összefüggésben, az vevőszolgálati szolgáltatások nyújtása során különböző olyan diagnosztikai szolgáltatásokat használnak a hibajavításhoz, amelyek többek között lehetővé teszik gépkocsijában a hibakódok elemzését (lásd alább a 2.3. szakaszt).

Ezen kívül a Daimler AG és/vagy értékesítőink vagy márkaképviselőink egy speciális rendszert nyújtanak a kereskedések részére a szervizmegrendelés elfogadási folyamatának digitális irányításához (lásd a 2.3. szakaszt).

2.2 Adatkezelés a kereskedés információs portáljának használata során

Információk a gépkocsi-alkatrészekről és a javításról

A Daimler AG számos központi alkalmazása lehetővé teszi a kereskedések részére, hogy a VIN alapján gépkocsi-alkatrészeket és információkat keressenek javítási útmutatókról, utólagos beszerelési lehetőségekről, hibakódokról és egyéb ellenőrzőlistákról, valamint információkat a munkaidőkről, árakról, szervizcsomagokról és egyéb olyan pótlólagos kereskedői információkat, hogy pontos költségbecsléseket nyújthassanak, és elvégezhessek a javításokat. Ahhoz, hogy az adott rendszerekből információkat lehessen lehívni a konkrét gépkocsitípusra vonatkozóan, a VIN feldolgozása szükséges. A rendszer használata során az Ügyfelek további személyes adatainak kezelésére általában nem kerül sor.

A kereskedések azért kapják meg a személyes adatokat, hogy az ügyfelek pontos becsléseket és a kereskedések javítási információkat kapjanak, hogy teljesíthessék fennálló szerződéses kötelezettségeiket, vagy kezdeményezhessék egy szerződés megkötését [GDPR 6. cikk (1) bek. b)

pont]. A Daimler AG-nek autógyártói minőségében kötelessége, hogy a 2007. június 7-i 15/2007/EK rendeletnek megfelelően a kereskedések számára VIN-alapú hozzáférést adjon bizonyos műszaki javítási információkhoz. Amennyiben az adatfeldolgozásra a 15/2007/EK rendelet hatálya alatt kerül sor, az adatvédelem jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja. Amennyiben a kereskedések további információkat kapnak az adott rendszereken keresztül, a Daimler AG és/vagy az értékesítők vagy márkaképviseltek az ebben az összefüggésben továbbított személyes adatokat a GDPR 28. cikkének megfelelően adatfeldolgozói minőségben dolgozzák fel az adott kereskedések részére.

A szavatossági és goodwill esetek feldolgozására szolgáló rendszerek

További funkciók a szavatossági és goodwill igények feldolgozását teszik lehetővé. Ezekkel kapcsolatban gyakran van szükség adatkezelésre, mivel a Daimler AG egyes piacokon a gépkocsi eladója és az Ügyfél felé szavatosságot vállal, ezért meg kell kapnia az ügyfél személyes adatait, hogy ellenőrizhesse, kiadhassa és feldolgozhassa a szavatossági- és garanciaigényeket. A Daimler AG által működtetett rendszer a VIN és az ügyfelekkel kapcsolatos egyéb adatok (pl. név, cím, vásárlási adatok, stb.) megadása után információkat nyújt a kereskedések részére a szerződések állapotáról, az ügyfél-támogatási tevékenységekről, a javítási és baleseti előzményekről, valamint a gépkocsik műszaki állapotáról, és dokumentációkkal is szolgál.

A Daimler AG vagy adott esetben az értékesítők vagy márkaképviseltek annak érdekében kezelik a rendszerbe továbbított adatokat, hogy lehetővé tegyék a hozzáférést a megfelelő információkhoz, beleértve a goodwill és szavatossági esetek feldolgozását, és a megfelelő igények teljesítését [szerződés teljesítése, GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont]. Elérhetővé teszik a személyes adatokat a kereskedések részére, hogy azok a szolgáltatásokat az Ügyfelek részére kínálhassák, és lehetővé tegyék a goodwill és szavatossági megkeresések feldolgozását és - amennyiben megalapozott - teljesítésüket is [szerződés teljesítése, GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont].

Különösen a goodwill megkeresések esetében a személyes adatok kezelésére a Daimler AG, az értékesítők vagy márkaképviseltek és a kereskedések (amennyiben az egyéni esetekben érintettek) jogos érdekéből kerül sor annak érdekében, hogy működtessék a kereskedések hálózati rendszerét a megfelelő megkeresések kezelésére, hogy képesek legyenek az ügyfél-megkeresések kezelésére, és fokozzák az eladások számát és az ügyfél-elégedettséget [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont]. Az adott érdekek mérlegelése során figyelembe kell venni, hogy a Daimler AG rendszeresen a gépkocsik eladói minőségében viszonyul az ügyfelekhez, és - az ügyfélhez fűződő jogviszonytól függően - azoknak a szavatossági és garanciális igényeknek a címzettje lehet, amelyek feldolgozására a kereskedések szolgáltatásainak részeként kerülhet sor.

Digitális szervizfüzet

A Daimler AG az ügyfeleket és a kereskedéseket egy úgy nevezett digitális szervizfüzettel is ellátja, ami információkkal szolgál a gépkocsistátusról, a szükséges (gyári és kereskedelmi) alkatrészekről, az esedékes és elvégzett karbantartásokról, előzetes javításokról, utólagos beszerelésekről, stb. Ennek használatához a VIN kezelése szükséges. Ebben az összefüggésben a kereskedések nem kezelnek rendszeresen további személyes ügyfél-adatokat. A kereskedések bizonyos személyes adatokat bevisznek a Daimler AG központosított rendszereibe (pl. a végzett javítási munkákkal kapcsolatosan), hogy később, a vevőszolgálati szolgáltatások kontextusában lehetővé tegyék azok elérhetővé tételét a Daimler AG, az adott kereskedés vagy egyéb kereskedések részére. A dokumentációra többek között annak bizonyítására van szükség, hogy a szavatossági szolgáltatások átvételéhez (pl. a műszaki vizsgálatokhoz) szükséges munkák elvégzése megtörtént. A Mercedes me portálon keresztül Ön is bármikor hozzáférhet a digitális szervizfüzethez.

A Daimler azért teszi a személyes adatokat elérhetővé a kereskedések részére, hogy lehetővé tegye számukra, hogy pontos becslésekkel és javítási információkkal szolgálhassanak az ügyfelek részére annak érdekében, hogy teljesítsék fennálló szerződéses kötelezettségeiket, vagy kezdeményezhessék egy szerződés megkötését [GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont]. Ezen kívül a Daimler AG az adatokat arra is használja, hogy felmérje a fennálló szavatosságból fakadó igényeket [egy szerződés teljesítése, GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont]. Az adatok kezelésére központosított rendszerekben, a gépkocsistátusszal és a javítási előzményekkel kapcsolatos pontos információk segítségével a javítási és értékesítési folyamat hatékonyságának és megbízhatóságának fokozása és ezáltal a szolgáltatások minőségének és az ügyfélélegedettségnek a fokozása céljából, valamint szavatossági és termékfelelősségi okokból kerül sor [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont].

Elektronikus gépkocsidokumentáció

Ezen túl a Daimler AG központilag dokumentálja a gépkocsi státuszát (pl. az aktuálisan beszerelt alkatrészekkel, az utólagos beszerelésekkel és az egyéb olyan alkatrészekkel kapcsolatosan, amelyek dokumentálása szükséges, stb.). Az ilyen jellegű felhasználás céljából van szükség a VIN kezelésére. Ebben az összefüggésben a kereskedések nem kezelnek rendszeresen további személyes ügyfél-adatokat. A kereskedések a központi rendszerekben tárolják a megfelelő információkat (pl. beszerelt összetevők) annak érdekében, hogy ezeket az információkat szükség esetén központilag elérhetővé tegyék a Daimler AG és egyéb kereskedések részére.

A személyes adatok kezelésére úgy kerül sor, hogy a kereskedések pontos becsléseket és javítási információkat nyújthassanak ügyfeleiknek, és ezáltal teljesítsék fennálló szerződéses kötelezettségeiket, vagy kezdeményezzék a megfelelő szerződéseket [szerződés teljesítése, GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont]. A Daimler AG arra használja az adatokat, hogy eleget tegyen többek között a termékbiztonsági jogi követelményeknek [GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont]. Ezen kívül a Daimler AG a megfelelő adatokat arra használja, hogy a gépkocsistátusról és a javítási előzményekről szóló pontos adatok központi rendszerben történő megadásával fejlessze a javítási és az értékesítési folyamat hatékonyságát és megbízhatóságát [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont].

A digitális Mercedes-Benz szolgáltatásokból (pl. Mercedes me) származó ügyféladatok felhasználása

Előfordulhat, hogy Ön olyan digitális szolgáltatásokat használ, mint például a Mercedes me, ami segít Önnek és kereskedésének idejekorán felismerni, hogy esedékes-e gépkocsija ellenőrző szervize, vagy gépkocsija állapota egyes összetevők kopását és/vagy javítási szükségletét jelzi. Ha Ön előzőleg hozzájárult, akkor gépkocsija technikai adatai továbbíthatók az adott kereskedésnek, aki ennek alapján megfelelő szervizmunkákat javasolhat. Arra is használhatja a Daimler digitális szolgáltatásait, hogy megtervezze szerviz-látogatását. Ebben az esetben is előfordulhat, hogy személyes adatait továbbítják kereskedéséhez.

Ez magába foglalhatja a gépkocsi és a megrendeléssel kapcsolatos személyes adatok, így a következők továbbítását: VIN, az Ön ügyfél-azonosítója, rendszáma, neve és címe, elérhetőségei (pl. e-mail, telefonszám és Mercedes me - bejövő fiók-adatok), születési dátuma, további szerződéses adatok (pl. melyik digitális szolgáltatás, ill. melyik funkció él), valamint további gépkocsiadatok, így a gépkocsistátusz, az elvégzett szerviz- és karbantartási intézkedések és a kereskedés által a szerviz- és javítási folyamat elvégzéséhez és támogatásához használt további információk.

A Daimler és a kereskedések az adott személyes adatokat azért kezelik, hogy adminisztrációs célból összekapcsolják a digitális szolgáltatásokat a megfelelő vevőszolgálati szolgáltatásokkal, és elküldjék ajánlataikat az Ügyfélnek. Az adatkezelésre akkor kerül sor, ha az Ügyfél aktivált bizonyos funkciókat a digitális szolgáltatásokban, és ezáltal a megfelelő szolgáltatások nyújtása érdekében (pl. azért, hogy tájékoztatást kapjon a beütemezett vagy ajánlott karbantartási munkákról: GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja, vagy a szolgáltatástól vagy funkciótól függően egy külön hozzájárulás alapján [GDPR 6. cikk (1) bek. a) pont].

A Daimler AG bizonyos meghatározott adatokat termékfejlesztés céljából kezelhet, amihez az ügyfél rendszerint hozzájárulását adta az adott szolgáltatásban [GDPR 6. cikk (1) bek. a) pont]. Más esetekben, amikor nem kértek hozzájárulást, a Daimler AG által végzett adatkezelés rendszerint a Daimler AG arra irányuló jogos érdekén alapul, hogy fejlessze termékeit [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont].

Ha az adatokat oly módon használják fel a javítási folyamat hatékonyságának fokozására, hogy aktuális információkat nyújtanak a gépkocsistátusról és a javítási előzményekről, akkor az adatok felhasználására a Daimler AG vagy a megfelelő kereskedés jogos érdeke alapján kerül sor [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont].

Támogatás és visszajelzés

Ezen kívül a Daimler AG és adott esetben az értékesítők és a márkaképviseltek különböző támogatási rendszereket és szolgáltatásokat nyújtanak a kereskedések részére, hogy segítsék őket a rendszerek használatában. Támogatáskérés esetén előfordulhat az ügyféladatok (azaz a VIN, gépkocsiadatok, a rendszer- és a hibapló adatai, az ügyfél-azonosítók, stb.) továbbítása, ha erre egy rendszerhiba kijavításához és egy ügyfélmegrendelés (további) ebből következő

feldolgozásához van szükség. Ez esetben a Daimler AG és/vagy az értékesítők vagy márkaképviselők a GDPR 28. cikke szerinti adatfeldolgozóként közvetlen szerződéses kapcsolaton alapuló támogatást nyújtanak a kereskedések részére. A legtöbb piacon egy vagy több további adatfeldolgozó (jelenleg a Customer Assistance Center Maastricht N.V., Hollandia) működik, amelyek a támogatási szolgáltatás nyújtása céljából megkapják és kezelik a releváns adatokat. A kereskedések számára az ügyfeladatok kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont, mert azok a javítási megállapodás teljesítéséhez szükségesek.

2.3 Diagnosztikai eszközök és szolgáltatások

A Daimler AG speciális diagnosztikai rendszerekkel és alkalmazásokkal látja el a kereskedéseket. A gépkocsival közvetlen összeköttetésben álló speciális hardverekkel és szoftverekkel a személyes adatok is kinyerhetők a gépkocsiból, és elemezhetők, illetve továbbíthatók a megfelelő Daimler AG rendszerekhez.

Ez a következő funkciókat foglalja magába:

Gépkocsi- és hibadiagnosztika

A javítás során (hiba előfordulása esetén) a rendszer kinyeri az úgy nevezett hibakódokat és elemzési adatokat a gépkocsiból, és továbbítja azokat a Daimler AG rendszerei részére, amelyek visszajelzés-protokollt és beszámolókat küldenek a kereskedések részére a javítási folyamatok támogatására. Ezek a beszámolók lehetővé teszik a kereskedések részére, hogy felmérhessék, hol keressék a hiba forrását, hogyan javítsák ki azokat, és, hogy beszerelhetők-e autóalkatrészek és egyéb összetevők egy bizonyos autóba. A kezelt személyes adatok magukba foglalják az olyan ügyfeladatokat, mint amilyen a VIN, valamint az adott gépkocsival kapcsolatos hibakódokat és elemzési adatokat. Ebben az összefüggésben nem kerül sor személyes adatok további rendszeres kezelésére. A Daimler AG ezután eltárolja ezeket az adatokat a rendszereiben, hogy felhasználhassa ezeket az információkat visszajelzés-naplófájlok és beszámolók létrehozásához a más kereskedésektől beérkező diagnosztikai megkeresésekhez, és annak érdekében, hogy fejlesztesse a kereskedéseknek szóló ajánlások minőségét.

A leírt adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja, mivel az adatkezelésre rendszeresen szükség van a javítási megrendelések teljesítéséhez. Az adatok jövőbeli diagnosztikai megkeresések céljából történő tárolása és felhasználása a kereskedések és a Daimler AG arra irányuló jogos érdekén alapul, hogy a lehető legpontosabb ajánlásokat kapják a diagnosztikával összefüggésben, és ezáltal fejlesszék a javítás minőségét [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont, jogos érdek].

Termékfejlesztés, nyomonkövetés és minőségbiztosítás

A Daimler a "Gépkocsi- és hibadiagnosztika" pontban említett adatokat elemzési célokra használja fel termékfejlesztési, termékbiztonsági, termék-nyomonkövetési és minőségbiztosítási okokból. A fent említett adatokon túl a rendszer feldolgozás céljából további adatokat továbbít a Daimler AG-hez, úgymint a VIN-t, valamint olyan speciális diagnosztikai naplófájlokat, amelyek további információkat foglalnak magukba a gépkocsiról, így a gépkocsi-összetevők terhelését és a státuszadatokat.

Ezeket az adatokat a hardverek és a szoftverek automatikusan gyűjtik, amint a rendszer összekapcsolódik a gépkocsival. Mindazonáltal a kereskedéseknek nincs hozzáférésük, illetve nem kontrollálják ezeknek az adatoknak a kezelését. Az így létrehozott adatokat és beszámolókat kizárólag a Daimler AG használja fel. A diagnosztikai szolgáltatások által végzett adatgyűjtés és adatkezelés tekintetében a Daimler AG az adatkezelő.

Ezen kívül a Daimler AG fenntartja magának azt a jogot, hogy az ebben a "Diagnosztikai eszközök és szolgáltatások" című részben leírt adatokat arra használja, hogy védekezzen Önnek vagy harmadik feleknek a Daimler AG vagy valamelyik társult vállalatunk irányában termékeink vagy szolgáltatásaink (vélt) hibájából kifolyólag támasztott szavatossági, jótállási vagy egyéb igényeivel szemben (pl., hogy bebizonyítsa egy termékről, hogy az nem volt hibás; "termékvédelem").

Az adatkezelés jogalapja a Daimler AG jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont], ami a Daimler arra irányuló jogos érdeke, hogy megvalósítsa minőségirányítását, termékeinek nyomonkövetését és termékbiztonságát, valamint fejlessze termékeit, és fokozza termékei minőségét. Ez nem érvényes

akkor, ha a Daimler AG-t jogszabályok kötelezik az ennek megfelelő cselekvésre [GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont].

Rendszertámogatás

Ezen kívül a Daimler AG és/vagy értékesítőink vagy márkaképviselőink támogatást nyújtanak a kereskedések szolgáltatásainak használatához. Ebben az összefüggésben a személyes adatok bármilyen kezelése tekintetében utalunk a funkciókon belül fent leírt adatkezelési tevékenységre.

2.4 Mobil és papírmentes megrendelési folyamat és alkalmazások

A Daimler AG és/vagy értékesítőink vagy márkaképviselőink papírmentes megrendelés-elfogadási és -kezelési folyamattal látják el a kereskedéseket. A rendszer lehetővé teszi a kereskedések részére, hogy a szerviz-eljárásokat papírmentesen és egy mobilkészülék segítségével (pl. egy iPad-del) intézhessék az Ön irányában. Az ehhez használt programok lehetővé teszik a szerviz-eljárások digitális adminisztrációját, és lehetővé teszik az ügyfelek számára, hogy digitálisan írják alá a szerviz-megrendeléseket és egyéb ügyfélmegrendeléseket. A mobilkészülék képes a megrendelés elfogadását követően azonnal létrehozni és elmenteni a gépkocsi fényképeit (pl. a javításra szoruló karról).

Az alkalmazás ügyféladatokat gyűjt és kezel, így a következőket: ügyfél-azonosító, rendszám, név és cím, elérhetőségek (mint pl. az e-mail, telefonszám), születési dátum, az ügyfél-gépkocsi fényképei, az Ügyfél elektronikus aláírásának a képe (egy mobilkészüléken megadva) és a megrendelés fénymásolata és egyéb olyan ügyféladatok, amelyeket a rendszer egyéb lényeges rendszerekből nyert ki (például Mercedes me; vagy a kereskedői menedzsmentrendszer, lásd feljebb). A Daimler AG működteti és irányítja az alkalmazást azoknak az értékesítőknek és márkaképviselőeknek a részére, amelyek a kereskedések viszonteladóiként és ezért adatfeldolgozóiként is tevékenykednek. Az adott alkalmazások működtetéséhez technikai további adatfeldolgozókat is alkalmazunk.

A kereskedés részéről a személyes adatok kezelése az adott ügyféllel fennálló szerződés teljesítéséhez vagy annak kezdeményezéséhez szükséges [GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont].

2.5 Személyes adatok egyéb címzettjei

A Daimler AG a fent leírt folyamatok részeit képező személyes adatokat rendszerint csak korlátozott számú, speciális szereppel bíró személy részére közli, akik a személyes adatokhoz csak a feladataik teljesítéséhez szükséges mértékben férnek hozzá. Ez nem csak a Daimler AG alkalmazottjaira érvényes, hanem vállalkozóira, megfelelő személyzeti, IT és pénzügyi szolgáltatóira, tanácsadóira, könyvvizsgálóira, könyvelőire vagy pénzügyi szervezeteire, amennyiben a fent leírt adatok a megfelelő feladatok elvégzéséhez szükségesek.

Kivételes esetekben előfordulhat, hogy a jogszabályok által előírt mértékben személyes adatokat továbbítunk a bűnüldöző hatóságokhoz, kormányhivataloknak vagy szabályozó hatóságoknak.

Ezen kívül a Daimler AG részére a fent említett folyamatok részeként esetleg sor kerül a továbbított adatoknak a Daimler AG csoporthoz tartozó vállalatok részére történő továbbadására.

3. Határokon átnyúló adattovábbítások

A leírt vevőszolgálati szolgáltatásokkal összefüggésben a személyes adatok kezelésére általában csak az EU-n/EGT-n belül kerül sor. Kivételes esetekben előfordulhat, hogy azok a szolgáltatók, amelyek a rendszereket a részünkre nem-európai országokban működtetik, termékfejlesztés, termékfigyelés és termékbiztonság, ill. minőségbiztosítás céljából hozzáférhetnek a Daimler AG és/vagy az értékesítők vagy márkaképviselőik által gyűjtött adatokhoz (v.ö. a fenti 2.2. rész), amikor a rendszerek karbantartására vagy javítására kerül sor. Ezeket az adatokat szolgáltatóink nem kezelik aktív módon, szervezeti okokból azonban nem zárható ki a hozzáférés. Jelenleg egy indiai szolgáltatóval végeztetjük a fent említett célokra használt rendszerek működtetését. Amennyiben a személyes adatokat az EGT-n kívüli országokba továbbítjuk, akkor alapvetően az EU Bizottság úgynevezett EU általános szerződési feltételei érvényesek, amelyek hozzáférhetők itt: <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/modelcontracts->

transfer-personal-data-third-countries_en. A GDPR 46. cikkének megfelelő garanciák fennállása tekintetében kérjük, forduljon a megadott címen a Daimler AG-hez.

4. A személyes adatok megadásának önkéntessége

Az érintettek személyes adatainak megadása alapvetően önkéntes, és rendszerint nem áll fenn se törvényi, se szerződéses kötelezettség az érintettek számára, hogy megadják személyes adataikat. A személyes adatok (pl. a VIN) meg nem adása esetén előfordulhat, hogy a szolgáltatások vagy azok egyes részei nyújtása nem biztosítható. Kivételes esetekben a személyes adatokra a jogszabályi rendelkezések miatt lehet szükség (pl. egy visszahívás esetén).

5. Biztonság

Kereskedője, az értékesítők vagy márkaképviselők és a Daimler AG ésszerű, csúcstechnológiai biztonsági intézkedéseket alkalmaznak a kereskedés, értékesítőink vagy márkaképviselőink vagy a Daimler AG ellenőrzése alatt álló személyes adatok elvesztés, visszaélés és megváltoztatás elleni védelme érdekében. Például rendszeres időközönként felülvizsgálják, és a szükséges mértékben erősítik a megfelelő biztonsági és adatvédelmi szabályzatokat, és csak az engedéllyel bíró személyzet férhet hozzá a személyes adatokhoz. Noha nem biztosítható vagy garantálható, hogy soha nem fog előfordulni az információk elvesztése, az azokkal való visszaélés vagy megváltoztatásuk, minden ésszerű erőfeszítést megteszünk ezek megelőzésére.

6. Adatmegőrzés

A kereskedések, értékesítőink vagy márkaképviselőink és a Daimler AG arra törekszik, hogy az itt leírt szolgáltatások körében az érintettektől gyűjtött személyes adatokat csak az adatkezelés céljaihoz szükséges mértékben kezeljék. A jelen Szabályzatban megszabott speciális megőrzési időszakok hiányában az érintettek személyes adatait csak addig őrizzük meg, amíg az annak a célnak a teljesüléséhez szükséges, amelynek érdekében ezeket gyűjtötték, vagy adott esetben a megőrzésre vonatkozó törvényi előírások által megszabott időtartamig (ami az adatkezeléstől függően akár 10 évig vagy annál tovább is terjedhet).

7. Az érintettek jogai

Az érvényes jogszabályok hatálya alatt az érintett [függetlenül attól, hogy az egy kereskedés vagy értékesítő alkalmazottja vagy egyéb képviselője; vagy egy (végfelhasználó) ügyfél], a következő jogok összességét vagy némelyikét bármikor jogosult gyakorolni az adatkezelők bármelyikével szemben:

- (i) információt igényelhet arra vonatkozóan, hogy személyes adatait megőrzik-e, és (ii) hozzáférést igényelhet az ilyen megőrzött személyes adatokhoz, beleértve a tájékoztatást az adatkezelés céljairól, az érintett személyes adatok kategóriáiról és az adatok címzettjeiről, valamint a megőrzés lehetséges időtartamairól;
- kérheti személyes adatainak a helyesbítését, eltávolítását vagy korlátozását, pl. azért, mert (i) azok hiányosak vagy pontatlanok, (ii) már nincs rájuk szükség azokhoz a célokhoz, amelyekhez gyűjtötték őket, vagy (iii) az érintett visszavonta hozzájárulását, amelyen az adatkezelés alapult;
- megtagadhatja, hogy megadja és visszavonhatja – anélkül, hogy ez befolyásolná a visszavonás előtt végzett adatfeldolgozási tevékenységeket – hozzájárulását személyes adatainak kezeléséhez;

- **tiltakozhat a személyes adatok direkt marketing tevékenységgel kapcsolatban történő kezelése ellen;**

- bizonyos körülmények között, saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat személyes adatainak a kezelése ellen. Ebben az esetben az érintett tájékoztatja az adott adatkezelőt saját helyzetéről. Az érintett által bemutatott tények felmérését követően az adatkezelő vagy beszünteti az érintett személyes adatainak a kezelését, vagy bemutatja az adatkezelés folytatását indokló kényszerítő erejű jogos okait;

- jogi lépéseket tehet személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogainak bármilyen lehetséges megszegésével kapcsolatban, valamint panaszt nyújthat be az illetékes adatvédelmi felügyeleti hatóságoknál; és /vagy
- igényelheti (i) hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, és (ii) ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az előző adatkezelő; ha ez technikailag megvalósítható – kérheti a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Az érintettek (i) gyakorolhatják a fent nevezett jogokat, vagy (ii) feltehetnek bármilyen kérdést, vagy (iii) az adatkezelővel kapcsolatba lépve bárminemű panaszt benyújthatnak az adatkezeléssel kapcsolatban.

A DAG elérhetőségei alább szerepelnek.

8. Kapcsolatfelvétel a DAG-vel vagy adatvédelmi tisztviselőjével

Az érintettek a jelen Szabályzattal kapcsolatos bármilyen kérdésüket, aggályukat vagy megjegyzéseiket, vagy a személyes adataikkal kapcsolatos bármely kérésüket elküldhetik e-mailben az illető kereskedésnek és/vagy értékesítőinknek vagy márkaképviselőinknek és ezek adatvédelmi tisztviselőinek, ha kineveztek ilyet. Ha kapcsolatba kíván lépni a Daimler AG-vel, akkor kérjük, forduljon kérésével a Daimler AG adatvédelmi tisztviselőjéhez.

Kapcsolatba léphet a Daimler AG adatvédelmi tisztviselőjével e-mailben a data.protection@daimler.com címen vagy a Daimler AG, Konzernbeauftragter für den Datenschutz, HPC E600, 70546 Stuttgart, Németország postacímen.

Azokat az információkat, amelyeket az érintettek akkor adnak meg, amikor kapcsolatba lépnek velünk és/vagy értékesítőinkkel vagy márkaképviselőinkkel vagy a kereskedésekkel azért kezeljük, hogy kezelhessük a kérelmet, és törölni fogjuk, amint kérelmüket lezártuk, és nem áll fenn többé szerződéses kötelezettség vagy jogos érdek az ilyen adatok tárolására vagy kezelésére. Ha létezik törvényes megőrzési időtartam, akkor az adatok megőrzésére ezeknek az időtartamoknak megfelelően kerül sor.
