

## Adatkezelési Tájékoztató

A miele.hu, shop.miele.hu felhasználói és az ott regisztráltak továbbá az emailben, telefonos úton vagy személyesen szerviz igényt, valamint fogyasztói panaszt bejelentők, termékek, rendezvények iránt érdeklődők részére.

Hatályos: 2022.03.01.

Verzió: 2.0

Kedves Felhasználónk!

Szeretnénk megragadni ezt az alkalmat, hogy megosszuk Önnel az adatvédelemmel kapcsolatos információkat.

Honlapunk: [www.miele.hu](http://www.miele.hu)

Online webshopunk: [shop.miele.hu](http://shop.miele.hu)

### 1. Bevezetés

A jelen adatkezelési tájékoztató („Tájékoztató”) célja, hogy részletes információkkal szolgáljon az Ön számára a Miele Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1022 Budapest, Alsó Törökvész út 2.; adószám: 10747632-2-41; Cg. 01-09-165465; a továbbiakban: „Miele Kft.”) <https://shop.miele.hu> és a <http://miele.hu> webcímeken elérhető szolgáltatásaival (webshop, termékregisztráció, hírlevélre feliratkozás, kapcsolatfelvétel, Miele rendezvényekre jelentkezés, szerviz igények kezelése, kérdőívek megküldése, panaszkezelés) összefüggő adatkezelési gyakorlatáról.

A Miele Kft.-nél elköteleztük magunkat az Ön személyes adatainak védelme iránt, kiemelten fontosnak tartjuk az Ön információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A Miele Kft. bizalmasan kezeli a személyes adatokat és minden szükséges biztonsági, technikai és szervezési intézkedést megtesz, amely a személyes adatok biztonságát garantálja. A Miele Kft. az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 Rendeletével (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR) és az alkalmazandó további jogszabályi rendelkezésekkel összhangban kezeli az Ön személyes adatait.

Kérjük, figyelmesen olvassa el a jelen Tájékoztatót azért, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatos minden ténnyel és információval tisztában legyen.

### 2. Kik vagyunk?

Adatkezelő neve: Miele Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 1022 Budapest, Alsótörökvész út 2.

Cégjegyzékszám: 01-09-165465

Telefon: 06 1 880 6400

Fax: 06 1 880 6402

E-Mail: info@miele.hu

Adatvédelmi kérdésivel kapcsolatban az alábbi elérhetőségek egyikén érhet el minket:

E-mail: adatvedelem@miele.hu

Telefon: 06 1 880 6400

### 3. Mely szolgáltatásokra, személyekre vonatkozik ez a Tájékoztató?

A Tájékoztató hatálya kiterjed a miele.hu és a shop.miele.hu weboldalakat látogató és azokon valamely szolgáltatást igénybevevő felhasználók személyes adatainak kezelésére (a továbbiakban: „Ön”), továbbá az emailben és telefonos úton szerviz igényt bejelentők, valamint a telefonon fogyasztói panaszt bejelentők személyes adatainak a kezelésére.

### 4. Mely szolgáltatásokra, adatkezelésekre nem vonatkozik ez a Tájékoztató?

#### 4.1 Közösségi média

Ha a weboldalt, illetve bennünket egy közösségi oldalon bármilyen módon bejelöl, követ stb., úgy engedélyezi, hogy hozzáférjünk a közösségi oldalon levő profiljából bizonyos személyes adataihoz (pl. név, email-cím, fotó, nem, születésnap, tartózkodási hely, ismerősök felsorolása, Ön által követett és/vagy Önt követő személyek, hozzászólásai vagy tetszés-nyilvánításai, azaz „kedvelései”). A közösségi oldalak azonban tőlünk függetlenül működnek, így önálló adatvédelmi tájékoztatóval is rendelkeznek, ezért az azokon végzett tevékenységre, az ott megadott személyes adatokra és információkra nem a jelen Tájékoztató, hanem az adott közösségi oldal szolgáltatójának adatkezelési tájékoztatója irányadó. További információkért arra vonatkozóan, hogy hogyan tudja az adatvédelmi beállításait személyre szabni a közösségi oldalakon, illetve hogy a közösségi oldalak hogyan kezelik a személyes adatait, kérjük, tekintse át azok adatvédelmi útmutatóit, adatvédelmi tájékoztatóit és felhasználási feltételeit.

#### 4.2 Linkek

A weboldal tartalmaz olyan oldalakra mutató hivatkozásokat, amelyeket nem mi kezelünk (pl. további cégcsoporthoz tartozó vállalatok honlapjai), amelyekre értelemszerűen nem vonatkozik jelen Tájékoztató, és amelyeken eltérő lehet az adatvédelem szintje. Ezek az oldalak tőlünk teljesen függetlenek, így javasoljuk, hogy tanulmányozza a vonatkozó adatvédelmi tájékoztatókat mielőtt valamely személyes adatot rendelkezésre bocsát egy ilyen oldalon vagy ilyen oldal szolgáltatását veszi igénybe, mivel ezekért semmiféle felelősséget nem vállalunk, és nem ellenőrizzük azon eljárásokat, amelyekkel ezen oldalakon személyes adatok gyűjtésére, felhasználására, hozzáférhetővé tételére vagy egyéb módon történő kezelésére sor kerül.

#### 4.3. Közösségi média bővítmények

A Miele Kft. online felületei a Facebook közösségi média bővítményeit (plugin) használják. A Facebook elérhetősége: [www.facebook.com](http://www.facebook.com), Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA.

A Facebook bővítményekről szóló áttekintést az alábbi linkre kattintva tekintheti meg: <http://developers.facebook.com/docs/plugins>. A Facebook Adatvédelmi Szabályzatáról további információt olvashat a: [www.facebook.com/policy.php](http://www.facebook.com/policy.php) linkre kattintva.

A Facebook információkhoz juthat a Miele Kft. weboldalának Ön általi eléréséről, valamint a bővítménnyel történt lehetséges érintkezésről. A bővítmény aktiválásával az Ön személyes adatai a Facebook Amerikai Egyesült Államokban található szerverére kerülnek, ahol tárolják őket.

A Miele Kft. a gyűjtött adatokra, az adatkezelési műveletekre, illetve az adatgyűjtés teljes mértékére, illetve az adatkezelés céljára és a tárolási időtartamra nem rendelkezik rálátással. Továbbá, arról sincs információnk, hogy a Facebook által összegyűjtött adatok törlése miként lehetséges.

A Facebook az Önről gyűjtött adatokat használati profilok formájában tárolja, és hirdetési, piackutatási és/vagy testreszabott weboldal tervezési célokra használja fel. Ilyen kiértékelést végeznek különösen (a nem bejelentkezett felhasználók esetében is) szükséglet-alapú reklámozásra, illetve az Ön weboldalunkon végzett tevékenységeinek a közösségi hálózat más felhasználóival történő megismertetésére. Ön jogosult a Facebook-nál tiltakozni ezen használati profilok létrehozása ellen.

A Miele Kft. a bővítmények által lehetőséget kínál a közösségi hálózattal és a többi felhasználóval történő kommunikációra, így lehetőségünk nyílik felületeink fejlesztésére, valamint arra, hogy azokat az Ön, mint felhasználó számára még érdekesebbé tegyük. A bővítmények használatának jogalapja a Miele Kft. jogos érdeke.

Ön a böngészőjéhez tartozó kiegészítők, úgynevezett szkript blokkolók (script blockers) használatával teljes mértékben letilthatja ezen bővítmények letöltését.

Weboldalainkon használjuk a YouTube LLC (San Bruno, USA) által üzemeltetett YouTube videomegosztó oldal funkcióit. A YouTube audio- és videofájlok lejátszását lehetővé tévő platform. Egyes weboldalaink a YouTube ún. beágyazott videóit tartalmazzák. Ha megnyitja ezeket a weboldalakat, úgy a YouTube ott beágyazott lejátszója kapcsolódik a YouTube-hoz a videó, illetve az audiofájl technikai átvitelének biztosítása érdekében. A YouTube-hoz való kapcsolat létrehozása során adatok átvitelére kerül sor a YouTube felé. A YouTube általi adatgyűjtés céljáról és terjedelméről, az adatok további kezeléséről és felhasználásáról, valamint az Ön magánszférája védelmének érdekében ezzel kapcsolatos jogokról és megszüntetési lehetőségekről a YouTube adatvédelmi tájékoztatója nyújt felvilágosítást.

Az alkalmazandó jogszabályokért kérjük, olvassa el az egyes szolgáltatók Adatvédelmi Szabályzatát. Ezeket az alábbi elérhetőségeken találja:

Facebook: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

YouTube: <https://support.google.com/youtube/answer/2801895?hl=hu>

5. Mit jelentenek az egyes fogalmak, melyek a legfontosabb alapelvek?

## 5.1 Legfontosabb fogalmak

„adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

„adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő (jelen esetben a Miele Kft.) nevében személyes adatokat kezel;

„adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza (jelen esetben a Miele Kft.);

„személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ;

„érintett”: azonosítható vagy azonosított természetes személy. Azonosított vagy azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

## 5.2 A Miele Kft. adatkezelésére vonatkozó adatvédelmi alapelvek

A Miele Kft., mint adatkezelő felel az alábbiak betartásáért:

- a személyes adatokat jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kezeli („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);
- a személyes adatokat csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból gyűjti és azokat nem kezeli ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon („célhoz kötöttség”);
- a kezelt személyes adatok az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak és azok a szükségesre korlátozódnak („adattakarékosság”);
- a személyes adatok pontosak és szükség esetén naprakészek és a Miele Kft. minden észszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölje vagy helyesbítse („pontosság”);
- a személyes adatokat olyan formában tárolja, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé („korlátozott tárolhatóság”);
- a személyes adatokat oly módon kezeli, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

## 6. Milyen célokból és hogyan kezeljük személyes adatait?

Az Ön bizonyos személyes adatait az 6.1-6.5 pontokban meghatározott célokból és jogalapok mentén kezeljük. Azonban bizonyos esetekben sor kerülhet a személyes adatai kezelésére egyéb célokból, illetve jogalapokon is, mint például a Miele Kft-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) vagy a Miele Kft. vagy harmadik személy jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont), még azt követően is, hogy Ön a hozzájárulását visszavonja. Ilyen eset lehet például amennyiben a Miele Kft-nek a jogi igénye érvényesítéséhez vagy jogi igénnyel szembeni védekezéshez szüksége van az Ön személyes adatára.

## 6.1 Regisztráció

6.1.1. Az adatkezelés célja: A shop.miele.hu oldalon regisztrációhoz kötött a következő funkciók biztosítása illetve szolgáltatások nyújtása: webshopban vásárlás, a megvásárolt termékek regisztrációja, a Miele Kft. által szervezett rendezvényekre történő jelentkezés, ajándékutalvány vásárlása, kuponbeváltás.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulása. A megvásárolt termékek regisztrációja, a hűségprogramban részvétel, ajándékutalvány vásárlása és a kuponbeváltás esetében az adatkezelés jogalapja a Miele Kft. jogos érdeke.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok, így különösen: vevő neve, címe, titulusa, telefonszám, fax, e-mail cím, szállítási cím, számlázási cím. A regisztrációkor csillaggal jelölt információk megadása kötelező, e nélkül a regisztrációhoz kötött szolgáltatások nyújtása nem lehetséges. A többi mező kitöltése azonban opcionális, ezek kitöltésének elmulasztása esetén sikeresen regisztrálhat az oldalakon

Az adatkezelés időtartama: Amennyiben Ön törli a profilját, vagy hozzájárulását egyéb módon visszavonja, személyes adatait a rendszerből töröljük. A hozzájárulás visszavonásának vagy törlés kérésének hiányában a személyes adatait legfeljebb az utolsó bejelentkezéstől számított 10 évig kezeljük

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: A regisztráció során, illetve profiljának fenntartása ideje alatt a weboldalak műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli a személyes adatokat adatfeldolgozóként.

### 6.1.2.

Az adatkezelés célja: A kiterjesztett jótállási szolgáltatás nyújtása.

Az adatkezelés jogalapja: Szerződés teljesítése.

A kezelt személyes adatok köre: A shop.miele.hu oldalon regisztráció során megadott adatok továbbá a termékregisztráció során megadott adatok amelyek a következők: a készülék típus száma, gyáriszáma és a vásárlás helye és ideje.

Az adatkezelés időtartama: A kiterjesztett jótállás időtartama vagy a készülék elidegenítése/megsemmisülése amelyik előbb következik be.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: A regisztráció során, illetve profiljának fenntartása ideje alatt a weboldalak műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli a személyes adatokat adatfeldolgozóként.”

## 6.2 Kapcsolatfelvételi űrlap

Az adatkezelés célja: Amennyiben Ön a [miele.hu](https://www.miele.hu) illetve a <https://www.miele.hu/professional/index.htm> oldalon információkéréssel kapcsolatban vagy egyéb kapcsolatfelvétel céljából kitölti a kapcsolatfelvételi űrlapot, úgy az ott megadott személyes adatait kizárólag ezen érdeklődések megválaszolása, visszajelzés küldése céljából kezeljük.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulása.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok és ezen kívül a Miele tárolja az Ön IP címét és az űrlap beérkezésének pontos időpontját.

Az adatkezelés időtartama: Amennyiben Ön a hozzájárulását visszavonja vagy kéri adatai törlését személyes adatait a rendszerből töröljük. A hozzájárulás visszavonásának vagy törlés kérésének hiányában a személyes adatait az érdeklődés megválaszolását követő 5 évig kezeljük.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: Az űrlapon megadott személyes adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Miele & Cie. KG. (cím: Carl-Miele-Straße 29 33332 Gütersloh) kezeli adatfeldolgozóként.

## 6.3 Kapcsolatfelvétel

Az adatkezelés célja: Amennyiben Ön a <https://www.miele.hu>, a <https://shop.miele.hu/> vagy a <https://www.miele.hu/professional/index.htm> oldalon feltüntetett elérhetőségek valamelyikén vagy személyesen információkéréssel kapcsolatban vagy egyéb kapcsolatfelvétel céljából felkeresi Miele Kft-t úgy a megadott személyes adatait kizárólag ezen érdeklődések megválaszolása, visszajelzés küldése céljából kezeljük.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulása.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok.

Az adatkezelés időtartama: Amennyiben Ön a hozzájárulását visszavonja vagy kéri adatai törlését személyes adatait a rendszerből töröljük. A hozzájárulás visszavonásának vagy törlés kérésének hiányában a személyes adatait az érdeklődés megválaszolását követő 5 évig kezeljük.

## 6.4 Vásárlás a webshopban és személyesen

Az adatkezelés célja: a <https://www.miele.hu/haztartasi/aszf-48.htm> linken elérhető ÁSZF-ben és kapcsolódó dokumentumokban foglalt szolgáltatások nyújtása, a webshopban vagy személyesen leadott rendeléseinek kezelése, kiszállítás megszervezése, számlázás.

Az adatkezelés jogalapja: A Miele Kft. és az Ön között létrejött szerződés teljesítése, illetve jogi kötelezettség teljesítése.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok.

Az adatkezelés időtartama: A rendeléssel összefüggő pénzügyi adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C törvény alapján a számviteli bizonylat kiállításától számított 8 évig őrizzük meg. Az egyéb személyes adatait rendelés beérkezésétől, illetve teljesítésétől számított 5 évig őrizzük meg.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez:

- A webshopban leadott rendeléssel összefüggő személyes adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli adatfeldolgozóként.
- A számla elkészítésekor a számlázó rendszer IBS/Jwalk szoftver műszaki üzemeltetését végző Miele & Cie. KG. (cím: Carl-Miele-Straße 29 33332 Gütersloh) is kezeli adatfeldolgozóként.
- A vásárláskor keletkező számlákat és azon feltüntetett adatokat az irat archiválást végző Rhenus Office Systems Hungary Kft. (2310 Szigetszentmiklós, Leshegy u 30.) is kezeli adatfeldolgozóként.
- A rendelésének kiszállításához szükséges személyes adatokat (név, szállítási cím, egyéb kapcsolattartási adatok) a kiszállítást végző alvállalkozó, mint adatfeldolgozó kezeli. A Miele Kft. által jelenleg igénybevett kiszállítást végző alvállalkozók az alábbiak:
  - Tóth Árpád, egyéni vállalkozó
  - Masped Kft.
  - G.E. Delivery Kft. - Home Delivery Team
  - Complexpress Logisztikai Kft.
  - Magyar Posta Zrt.
- A megrendelések fizetési feldolgozása

A kiválasztott fizetési módtól függően a megrendelések fizetési feldolgozása történhet harmadik fél szolgáltató bevonásával. Bankkártyás fizetés esetén az Raiffeisen Bank Zrt. („Raiffeisen Bank”) biztonságos fizetést garantáló oldalára irányít át. Bankkártyás fizetés esetén az Önre vonatkozó szükséges adatok (IP cím, pénznem, összeg, vásárlási azonosító, nyelv) továbbításra kerülnek az Raiffeisen Bank felé. A sikeres fizetés után az Raiffeisen Banktól az alábbi adatokat kapjuk vissza: tranzakció ID, összeg, pénznem, vásárlási azonosító, nyelv, vásárlás eredménye, tranzakció időpontja). A fizetés ideje alatt az Raiffeisen Bank oldalán tartózkodik, mely oldalt nem a Miele Kft. kezeli, ennek okán nem vonatkozik rá a jelen Tájékoztató, és amelynek eltérő lehet az adatvédelem szintje. Ez az oldal tőlünk teljesen független, így javasoljuk, hogy tanulmányozza a vonatkozó adatvédelmi tájékoztatót mielőtt valamely személyes adatot rendelkezésre bocsát egy ilyen oldalon vagy ilyen oldal szolgáltatását veszi igénybe, mivel ezekért semmilyen felelősséget nem vállalunk, és nem ellenőrizzük azon eljárásokat, amelyekkel ezen oldalakon személyes adatok gyűjtésére, felhasználására, hozzáférhetővé tételére vagy egyéb módon történő kezelésére sor kerül.

- Az adatokat az RSM Hungary Adótanácsadó és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. ( 1138 Budapest, Faludi u. 3.) a jogszabályok által előírt, a felhasználók részére történő számlázással kapcsolatos könyvviteli szolgáltatás miatt kezeli adatkezelőként.

## 6.5 Szerviz igények kezelése

Az adatkezelés célja: Amennyiben Ön a <https://www.miele.hu/> weboldalon elérhető űrlap kitöltésével, telefonon vagy e-mailben él szervizigényével a Miele felé, a szerviz igényének megválaszolása, teljesítése céljából kezeljük az űrlapon, a telefonon vagy e-mailben megadott személyes adatait.

Az adatkezelés jogalapja: Szerződésben vállalt jótállási igények esetén: szerződés teljesítése.  
Jogszabály által előírt jótállási igények teljesítése esetén: jogi kötelezettség teljesítése

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok és ezen kívül online a kapcsolati űrlap kitöltésekor a Miele tárolja az Ön IP címét és az űrlap beérkezésének pontos időpontját.

Az adatkezelés időtartama: A személyes adatokat a szerviz igény megválaszolásától, teljesítésétől számított 1 évig őrizzük meg. Az esetleges szervizeléssel összefüggő pénzügyi adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C törvény alapján a számviteli bizonylat kiállításától számított 8 évig őrizzük meg.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez:

- Amennyiben Ön a weboldalunkon jelzi szerviz igényét, az űrlapon megadott személyes adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Miele & Cie. KG. (cím: Carl-Miele-Straße 29 33332 Gütersloh) kezeli adatfeldolgozóként.
- A szervizigényével összefüggő személyes adatokat a szerviz igény kielégítése céljából továbbíthatjuk a Puskás Profil Kft. (9027 Győr, Kölcsey utca 1.), adatkezelő részére.
- A számla elkészítésekor a számlázó rendszer SAP műszaki üzemeltetését végző Miele & Cie. KG. (cím: Carl-Miele-Straße 29 33332 Gütersloh) is kezeli adatfeldolgozóként.
- A szolgáltatás miatt keletkező munkalapokat és számlákat, az azon feltüntetett adatokat az irat archiválást végző Rhenus Office Systems Hungary Kft. (2310 Szigetszentmiklós, Leshegy u 30.) is kezeli adatfeldolgozóként.
- A szolgáltatás miatt keletkező munkalapokat és az azon feltüntetett adatokat Minitron szoftver műszaki üzemeltetését végző Miele & Cie. KG. (cím: Carl-Miele-Straße 29 33332 Gütersloh) is kezeli adatfeldolgozóként.
- Az adatokat az RSM Hungary Adótanácsadó és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. ( 1138 Budapest, Faludi u. 3.) a jogszabályok által előírt, a felhasználók részére történő számlázással kapcsolatos könyvviteli szolgáltatás miatt kezeli adatkezelőként.

## 6.6 Panaszkezelési és szerviz elégedettségi kérdőív megküldése

Az adatkezelés célja: Amennyiben Ön igénybe vette a Miele szervizszolgáltatását, a szervizzel kapcsolatos tapasztalatairól kérdőívet küldhetünk Önnek postai úton. A kérdőív kitöltése önkéntes.



Az adatkezelés célja a szolgáltatásaink hatékonyságának fejlesztése annak érdekében, hogy vásárlóinkat minél megfelelőbb módon tudjuk kiszolgálni.

Az adatkezelés jogalapja: A Miele jogos érdeke.

A Miele jogos érdekei: A szolgáltatásaink fejlesztéséhez, optimalizálásához, a kiváló ügyfélszolgálat biztosításához fűződő üzleti érdek.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön neve, lakcíme telefonszáma és e-mail címe.

Az adatkezelés időtartama: A személyes adatokat a kérdőív kiküldésétől számított 1 évig őrizzük meg.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: A kérdőív kiküldéséhez szükséges adatait a Miele adatbázisának üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli adatfeldolgozóként.

## 6.7 Panaszkezelés

Az adatkezelés célja: Amennyiben Ön személyesen, az online kapcsolatfelvételi űrlap kitöltése útján, vagy vevőszolgálati telefonszámunkon telefonon fogyasztói panasszal él a Miele felé, a panaszának megválaszolása, kezelése, teljesítése céljából kezeljük a megadott személyes adatait.

Az adatkezelés jogalapja: Jog kötelezettség teljesítése.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok és ezen kívül online a kapcsolati űrlap kitöltésekor a Miele tárolja az Ön IP címét és az űrlap beérkezésének pontos időpontját.

Az adatkezelés időtartama: A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a Miele a panaszról felvett jegyzőkönyvet és az arra adott választ köteles 5 évig megőrizni.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: Amennyiben a kapcsolatfelvételi űrlapon keresztül küldene nekünk fogyasztói panaszt, úgy az ott megadott személyes adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Miele & Cie. KG. (cím: Carl-Miele-Straße 29 33332 Gütersloh) kezeli adatfeldolgozóként.

## 6.8 Hírlevél

Az adatkezelés célja: a <https://shop.miele.hu/hu/hirlevel> linken Önnek lehetősége van hírlevelünkre is feliratkozni. Amennyiben szeretne a termékeinkről, rendezvényeinkről, újdonságainkról és híreinkről információt kapni, úgy ezzel kapcsolatos tájékoztatás e-mailben való megküldése céljából kezeljük személyes adatait.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulása.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön neve és e-mail címe.

Az adatkezelés időtartama: A hírlevélre való feliratkozással összefüggő személyes adatait addig kezeljük, amíg Ön nem iratkozik le a hírlevélről, vagy nem tiltakozik a személyes adatainak a hírlevél

küldéssel összefüggő kezelése ellen. A hozzájárulás visszavonásának vagy törlés kérésének hiányában a személyes adatait legfeljebb 10 évig kezeljük.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: A hírlevél kiküldéséhez szükséges személyes adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.), az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) és a Flexmail NV (Jaarbeurslaan 29 bus 31 3600 Genk - <https://flexmail.be/en/>) mint hírlevélküldő és adatbázis kezelő szolgáltató is kezeli adatfeldolgozóként.

#### 6.9 Rendezvény elégedettségi kérdőív küldése

Az adatkezelés célja: rendezvény elégedettségi kérdőív kitöltésére is lehetősége van. Amennyiben Ön hozzájárul, úgy a Miele Kft. elégedettségi kérdőívet küld Önnek emailben és ha hiánytalanul kitölti akkor bizonyos kedvezményt biztosít a Miele Kft. a következő eseményből.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulása.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok, így elsősorban az Ön neve, email címe, telefonszáma és címe.

Az adatkezelés időtartama: Amennyiben Ön a hozzájárulását visszavonja vagy kéri adatai törlését személyes adatait a rendszerből töröljük. A hozzájárulás visszavonásának vagy törlés kérésének hiányában a személyes adatait legfeljebb 10 évig kezeljük.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: A rendezvény elégedettségi kérdőív kiküldéséhez szükséges személyes adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli adatfeldolgozóként.

#### 6.10 Rendezvény meghívó

Az adatkezelés célja: A Miele eseményeire való meghívás. Amennyiben Ön hozzájárul e-mailen keresztül vagy egyéb kommunikációs csatornán az általa nyújtott információkkal, szolgáltatásokkal, programokkal kapcsolatos reklám célú üzenetekkel közvetlenül a Miele Kft. megkeresheti és ebből a célból a személyes adatait kezelheti.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön hozzájárulása.

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok, így elsősorban az Ön neve, email címe, telefonszáma és címe.

Az adatkezelés időtartama: Az meghívó kiküldéséhez szükséges személyes adatait addig kezeljük, amíg Ön nem vonja vissza a hozzájárulását. A hozzájárulás visszavonásának vagy törlés kérésének hiányában a személyes adatait legfeljebb az árajánlat megküldését követő 5 évig kezeljük.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: Az árajánlat kiküldéséhez szükséges adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli adatfeldolgozóként.

## 6.11 Árajánlat adás

Az adatkezelés célja: A Miele termékeire, szolgáltatásaira vonatkozóan kérésére szerződéskötés érdekében árajánlatot adunk Önnek e-mailben vagy személyesen. Ezt követően a szerződés létrehozása vagy teljesítése érdekében a kapcsolattartásra megadott telefonszámon vagy e-mail címen felvehetjük Önnel a kapcsolatot a megküldött árajánlattal kapcsolatban.

Az adatkezelés jogalapja: Szerződés teljesítése

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok, így elsősorban az Ön neve, email címe, telefonszáma és címe.

Az adatkezelés időtartama: Az árajánlat kiküldéséhez szükséges személyes adatait amennyiben az alapján szerződés nem jön létre az árajánlat megküldését követő 5 évig kezeljük.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: Az árajánlat kiküldéséhez szükséges adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli adatfeldolgozóként.

## 6.12 Marketing célú adatkezelés:

Az adatkezelés célja: A Miele alapvető üzleti érdeke, hogy az általa értékesített termékekkel, nyújtott szolgáltatásokkal, tartott rendezvényekkel, promóciókkal kapcsolatosan ügyfelei és leendő ügyfelei részére személyre szabott értesítést küldjön, ajánlatot tegyen, a céljai elérése érdekében szükséges körben. Ennek megfelelően az adatkezelés célja, hogy a Miele az Ön által megadott adatok alapján az Ön hozzájárulására figyelemmel olyan személyre szabott ajánlatokat megkereséseket küldjön, melyek nagy valószínűséggel érdekelhetik Önt, így lehetőség szerint elkerülve azt a helyzetet, hogy az ügyfelek érdektelen ajánlatokat kapjanak.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön hozzájárulása

A kezelt személyes adatok köre: Az Ön által megadott személyes adatok, így elsősorban az Ön neve, email címe, telefonszáma és egyéb, az adatkezelési cél érdekében önkéntesen megadott adatok.

Az adatkezelés időtartama: hozzájárulás visszavonásáig, de legfeljebb 5 év.

Az Adatkezelő adattovábbítást az alábbi partnerek részére végez: A személyre szabott értesítés, ajánlat kiküldéséhez szükséges adatait a weboldal műszaki üzemeltetését végző Corpus Communications Kft. (cím: 1025 Budapest, Csalán u. 26.) és az M-TRADER Kft. (cím: 1062 Budapest, Bajza u. 58. 2. em. 5.) is kezeli adatfeldolgozóként

## 7. Kinek továbbítjuk a személyes adatait?

A Miele Kft. az Miele & Cie. KG Imanto AG leányvállalata. Miele & Cie. KG az Európai Unióban és azon kívül bejegyzett társaságokból áll, ideértve a Miele Kft-t is. A Miele Kft. a jelen Tájékoztató alapján kezelt adatait tájékoztatás, a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett monitoring céljából

továbbíthatja a Miele & Cie. KG-hoz tartozó társaságoknak mint adatfeldolgozóknak az Európai Gazdasági Térségen belül. A Miele & Cie. KG-hoz tartozó társaságok listája itt érhető el:  
<https://www.miele.com/en/com/miele-advice-centres-and-showrooms-2155.htm>

A Miele Kft. által használt cégcsoporton kívüli adatfeldolgozók, illetve címzettek az 6. pontban kerültek feltüntetésre, az adott adatkezelési célra vonatkozó pontban.

#### 8. Végzünk-e automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást?

A Miele Kft. az Ön személyes adatai tekintetében automatizált döntéshozatalt nem alkalmaz.

A Miele Kft. profilalkotást végez amennyiben Ön a Miele hírlevelekre feliratkozott vagy a weboldalon bizonyos – személyre szabott információk, tájékoztatások és reklámok küldését elősegítő - cookie-k alkalmazást engedélyezte, abból a célból, hogy minél személyre szabottabb, relevánsabb tájékoztatást és információkat küldhessünk, jeleníthessünk meg Önnek.

#### 9. Milyen cookie-kat használunk?

A [shop.miele.hu](https://shop.miele.hu) és a [miele.hu](https://miele.hu) oldal cookie-kat használ. Az általunk használt cookie-k típusáról, funkciójáról, az azok által gyűjtött adatokról, a cookie élettartamáról a <https://www.miele.hu/haztartasi/adatvedelem-46.htm#p2688> linken elérhető Cookie tájékoztatónkban olvashat bővebben.

#### 10. Milyen jogok állnak az Ön rendelkezésére?

Az GDPR 15-20. cikkei alapján Ön jogosult arra, hogy a Miele Kft. által kezelt személyes adatai tekintetében

- a) a személyes adatokhoz hozzáférjen;
- b) a személyes adatok helyesbítését kérje;
- c) a személyes adatok törlését kérje;
- d) a személyes adatok kezelésének korlátozását kérje;
- e) tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen;
- f) a személyes adatokat megkapja és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, amennyiben ennek jogszabályi előfeltételei fennállnak (adathordozhatósághoz való jog, lásd lenti §.6 pont);
- g) amennyiben a személyes adatok kezelésére hozzájárulása alapján kerül sor, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Ön a fenti jogok gyakorlására vonatkozó kérelmét a 2. pontban megjelölt elérhetőségekre küldheti el. A Miele Kft. indokolatlan késedelem nélkül, de általában a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül nyújt tájékoztatást a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Amennyiben a Miele

Kft. nem tesz intézkedéseket, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatás nyújt az intézkedés elmaradásának okairól. Amennyiben Ön nem ért egyet a Miele Kft. válaszával vagy intézkedésével, akkor jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre. A Miele Kft. minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel.

#### 10.1 Hozzáférés joga

Ön jogosult arra, hogy Miele Kft.-től visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, Ön jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről. A kért tájékoztatás többek között a következő információkra terjedhet ki: az adatkezelés céljai; a személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Miele Kft. közölte vagy közölni fogja; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül Öntől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ.

#### 10.2 Helyesbítés

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Miele Kft. indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a pontatlan személyes adatokat valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

#### 10.3 A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Miele Kft. indokolatlan késedelem nélkül törölje a személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amiért gyűjtötték vagy más módon kezelik;
- b) ha az adatkezelés alapját képező hozzájárulás visszavonásra kerül, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) Ön a GDPR 21. cikke szerint tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) ha a személyes adatokat a Miele Kft. jogellenesen kezelte;
- e) ha a személyes adatokat jogszabály alapján törölni kell.

A személyes adatot a Miele Kft. nem törli, amennyiben az alkalmazandó jog arra lehetőséget ad, így például amennyiben az adatkezelés szükséges jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

#### 10.4 Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Miele Kft. korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Miele Kft. ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Miele Kft.-nek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) Ön 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.

Az adatkezelés korlátozása estén a korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás feloldásáról a Miele Kft. előzetesen tájékoztatást nyújt Önnek.

#### 10.5 A tiltakozáshoz való jog

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Miele Kft. jogos érdekén alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a Miele Kft. a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a személyes adatok kezelése ellen. Ha Ön tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatokat a továbbiakban e célból nem kezeljük.

#### 10.6 Az adathordozhatósághoz való jog

Amennyiben az mások jogait és szabadságait nem sérti Ön jogosult arra, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, illetve hogy ezeket az adatokat a Miele Kft. közvetlenül továbbítsa egy másik adatkezelő részére, ha

- a) az adatkezelés az Ön hozzájárulásán, vagy olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben Ön az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Ön kérésére történő lépések megtételéhez szükséges; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik, azaz a személyes adatok kezelésére informatikai rendszerben és nem papír alapon kerül sor.

## 11. Milyen jogorvoslati lehetőségei vannak?

Amennyiben Ön nem ért egyet a Miele Kft. válaszával vagy intézkedésével, akkor panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11,; postacím: 1363 Budapest, Pf. 9; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), webhely: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)), vagy bármely egyéb a GDPR szerinti felügyeleti hatóságnál vagy bírósághoz fordulhat.

## 12. Lehetséges változások a Tájékoztatóban

A Miele Kft. megváltoztathatja ezt a Tájékoztatót és mellékleteit. Ebben az esetben a Miele Kft. a frissített változatot közzéteszi. Az érdemi változásokról a Miele Kft. a mindig megfelelő tájékoztatást nyújt.

### Digitális Miele asszisztens

A Digitális Miele asszisztens olyan úgynevezett chatbot, amelyet technikai szolgáltatónk, az e-bot7 GmbH (Perusastraße 7, 80333 München) biztosít. A Digitális Miele asszisztens segít az olyan Miele szervizcsomagokkal kapcsolatos információk keresésében, mint például a Miele szerviztanúsítvány, a Coffee Care vagy az Exclusive Care csomagok, illetve ezek megvásárlásában is támogat. Egyszerűen csak írja be kérdéseit a chat ablakba. A Digitális Miele asszisztens ekkor megadja önnek a válaszokat. Ha szeretne Miele szerviztanúsítványt kérni, a Digitális Miele asszisztens elküldi önnek a megfelelő webes úrlapra mutató linket.

A Digitális Miele asszisztens nem válaszol semmilyen szerződésspecifikus ügyfélmegkeresésre. Ha bármilyen ilyen jellegű kérdése van, kérjük, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz (<https://www.miele.hu/haztartasi/kapcsolat-45.htm>). A Digitális Miele asszisztens használatához nem szükségesek személyes adatok, és nem is kérjük azokat. Legfeljebb az adott készüléktípusra vonatkozó információk kerülnek rögzítésre, de nem a készülék azonosítója, pl. a sorozatszámom keresztül, amely a Digitális Miele asszisztenshez szükséges.

Az adatait az aggályainak kezelése, valamint üzleti és szolgáltatási eljárásaink ellenőrzése és továbbfejlesztése érdekében dolgozzuk fel, beleértve a Digitális Miele asszisztenst is, ami jogos érdekünk. A feldolgozás jogalapját a GDPR 6. cikke (1) bekezdésének f) pontja képezi. Ha Miele szerviztanúsítványt vagy más Miele szervizcsomagot vásárol, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikke (1) bekezdésének b) pontja. Az E-bot7 GmbH adatfeldolgozóként jár el a nevünkben, és a mi utasításaink szerint jár el.

Az ön által a Digitális Miele asszisztensnek feltett kérdéseket, valamint a felhasználási adatokat (a chat időtartamát, az üzenetek időbélyegét, a párbeszédet számát és a felhasználók hozzávetőleges tartózkodási helyét) legfeljebb 90 napig tároljuk. Ezt követően a kérdései visszavonhatatlanul törlődnek. Ezenkívül a felhasználási adatokat anonim módon tároljuk statisztikai célokra. A személyes adatok nem kerülnek értékelésre.

Ha az adatvédelem kapcsán további kérdései lennének, örömmel állunk rendelkezésére. Kérjük, hogy ehhez lehetőség szerint