

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS HONLAP LÁTOGATÓK RÉSZÉRE

Komáromi Thermálfürdő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Társaság) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről.** A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő elnevezése: Komáromi Thermálfürdő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Adatkezelő rövidített elnevezése: Komthermal kft.

Adakezelő székhelye: 2900 Komárom Táncsics M.u.36.

Adatkezelő postacíme: 2900 Komárom Táncsics M.u.38.

Adatkezelő adószáma: 10375646-2-11

Adatkezelő cégjegyzékszáma: 11-09-000789

Adatkezelő honlap címe: <https://www.komthermal.hu/>

Adatkezelő központi e-mail címe: komthermal@komthermal.hu

Adatkezelő központi telefonszáma: 0634/540-426

Adatkezelő vezető tisztségviselője: Turi Bálint

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK (NEVE ÉS) ELÉRHETŐSÉGE:

Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője: Musitz Balázs

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatvedelem@komthermal.hu

KAPCSOLATFELVÉTEL

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság saját honlapot üzemeltet, amely a <http://www.komthermal.hu> weboldal.

A honlap üzemeltetésével, karbantartásával kapcsolatos feladatokat a Társaság maga látja el.

A honlaphoz bárki kiléte felfedése és személyes adatai megadása nélkül hozzáférhet, a honlapon és az ahhoz kapcsolt oldalakon szabadon és korlátozás nélkül szerezhethet információkat.

A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy az általa üzemeltetett honlapon keresztül a látogató felvegye vele a kapcsolatot. A kapcsolatfelvétel menüpont alatt az érintett neve, e-mail címe, telefonszáma megadása után elküldheti az üzenetét. Az üzenet elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha nyilatkozik az adatkezelési tájékoztató megismeréséről és a hozzájárulás megadásáról, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

a Társasággal történő kapcsolatfelvétel elősegítése

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

GDPR 6. cikk (1) a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez.

KEZELT ADATOK KÖRE:

Nr. 24.

név, e-mail cím, telefonszám, üzenet

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a **Társaságot**, úgy a **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A kapcsolatfelvételi ügy elintézéséig vagy az érintett törlési kérelméig.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- visszavonhatja adatkezeléshez adott hozzájárulását,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával (ha az adatkezelés automatizált módon történik).

HÍRLEVÉL KÜLDÉSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Tájékoztatjuk, hogy lehetőség van hírlevél küldési szolgáltatásunkra feliratkozni <http://www.komthermal.hu> honlapon. A Társaság hírlevelek útján tájékoztatja a feliratkozót az aktuális és a jövőbeni szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó hírekről, reklámot, tájékoztatót tartalmazó üzenetet küld részére.

A hírlevelet a Társaság azokra az e-mail címekre küldi meg rendszeres időközönként, akik feliratkoztak a hírlevél küldési szolgáltatásra.

Az adatbázisba az érintett hírlevélre feliratkozó e-mail címe csak az érintett hozzájárulásával és külön feliratkozásával kerülhet be.

A hírlevélről az érintett e-mail cím használója bármikor, ingyenesen, közvetlenül leiratkozhat.

Amennyiben vissza kívánja vonni a Társaság részére, a hírlevél küldéséhez adott hozzájárulását (azaz le kíván iratkozni a hírlevélről, visszavonja hozzájárulását), úgy ezt az komthermal@komthermal.hu címre küldött elektronikus levélben teheti meg, vagy a hírlevelet tartalmazó e-mail-ben (elektronikus üzenet) lehetőség van közvetlenül leiratkozásra. A Társaság ez esetben, a továbbiakban hírlevelet nem küld. Felhívom a figyelmet arra, hogy a hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A feliratkozók részére hírlevél küldése, azaz reklámot, tájékoztatót tartalmazó elektronikus üzenet küldése az érintett részére a Társaság szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó körben.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Nr. 24.

GDPR 6. cikk (1) a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez.

KEZELT ADATOK KÖRE:

e-mail cím

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a **Társaságot**, úgy a **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

hírlevélről való leiratkozás időpontjáig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- visszavonhatja adatkezeléshez adott hozzájárulását,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával (ha az adatkezelés automatizált módon történik).

A TÁRSASÁG TERÜLETÉN KÉSZÜLT FOTÓK, FELVÉTELEK MARKETING CÉLÚ FELHASZNÁLÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság területén tartózkodókról fénykép vagy videó felvétel (a továbbiakban együtt: felvétel) készülhet. A felvételeket a Társaság felhasználhatja honlapján, hirdetési felületeken, újságokban, plakátokon, hirdetményeken, egyéb felületeken.

Nevezett tevékenység a Társaságnál foglalkoztatott személyek személyes adatainak kezelését is eredményezheti, amennyiben a felvétellel érintett területen tartózkodnak.

A Társaság megtesz minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy az adatkezelés során a foglalkoztatottjai személyes adatai védelmét és magánszféráját tiszteletben tartsa. Ennek érdekében a Társaság a vele foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyeket a felvétel készítéséről megelőzően, megfelelő időben, a helyben szokásos módon, külön is tájékoztatja és – a munka szervezése útján és egyéb eszközökkel - lehetőséget biztosít a feladatkörében érintett, ekként a helyszínen tartózkodó foglalkoztatottnak arra, hogy a felvétel elkészítésénél ne legyen jelen, valamint arra, hogy – tiltakozása esetén – az elkészítésre kerülő felvételen ne szerepeljenek. A foglalkoztatottak számára a helyben szokásos módon nyújtott tájékoztatáson túl is elérhetőek a Társaság bármely látogatója számára is elérhető tájékoztatók (honlap, közösségi portál, a felvétellel érintett helyszín belépési pontján kihelyezett tájékoztató).

A Társaság a felvételek készítése során akként jár el, hogy az elkészített felvételek soha nem irányulnak foglalkoztatottjai egyedi megjelenítésére, Őket kizárólag a tömeg részeként ábrázolja. Az elkészült felvételek bármely közzététele előtt a Társaság azokat körültekintően megvizsgálja annak

Nr. 24.

érdekében, hogy lehetőség szerint olyan felvétel közzétételére kerüljön sor, amely a rajta szereplők számára semmilyen szempontból nem jár kellemetlenséggel.

A Társaság jogos érdekével szemben különös súllyal veszi figyelembe a Társaság azon foglalkoztatottjait, akik nem töltötték be 18. életévüket.

Természetesen a foglalkoztatottakat az adatkezeléssel kapcsolatban az adatkezelés során is bármikor megilleti a tiltakozás joga.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A Társaság arculatának és brandjének marketingtevékenységgel történő erősítése, ezzel összefüggésben a rendezvényeken video- és fényképfelvételek készítése és felhasználása. A felvételek jubileumi megemlékezés céljából történő felhasználása és archiválása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

A GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja szerint az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 2:48. §-a szerint nincs szükség az érintett hozzájárulására a felvétel elkészítéséhez és az elkészített felvétel felhasználásához tömegfelvétel esetén.

KEZELT ADATOK KÖRE:

az érintett képmása, az érintettel kapcsolatba hozható egyéb – az elkészített felvételek útján megismerhető - személyes adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A Társaság a felvételeken szereplő személyes adatokat marketingtevékenységével összefüggésben kezeli, ekként azokat nyilvánosságra hozhatja a fentiek szerint. Nyilvánosságra hozatal esetén a felvételen szereplő személyes adatok harmadik személy számára hozzáférhetővé válnak. Az adattovábbítás jogalapja ebben az esetben a Társaság GDPR 6. cikk (1) bek.-nek f) pontja szerinti jogos érdeke.

A **Társaság** felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi **Társaságot**, úgy a **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

intézmény fennállásáig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

COOKIES

Nr. 24.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A látogatókról személyhez kötött információkat automatikusan gyűjt a weblap Google Analytics által melyek a honlap látogatottsági statisztikáját szolgálják. Ennek során sütik (cookies) kerülnek elhelyezésre a látogató számítógépén.

A honlap megtekintése során automatikusan rögzítésre kerül a felhasználó látogatásának kezdő és befejező időpontja. Ezen adatokból a rendszer automatikusan statisztikai adatokat generál.

A Társaság a honlapon az alábbi cookiekat használja:

cookieconsent_dismissed: Ebben az esetben a felhasználó cookie-hozzájárulási állapotát tárolja az aktuális domainhez.

_ga; Regisztrál egy egyedi azonosítót, amely statisztikai adatokat generál arra nézve, hogy a látogató hogyan használja a webhelyet.

_gid; Regisztrál egy egyedi azonosítót, amely statisztikai adatokat generál arra nézve, hogy az adott látogató egy napon belül hányszor tér vissza az oldalra.

PHPSESSID; A felhasználói munkamenet állapotát megőrzi az oldalkérések között.

_atuvc; Az AddThis widgetek működéséhez szükséges. A honlapba beágyazott facebook doboz használja ezt a sütit.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A honlap látogatóiról személyhez kötött, automatikus adatrögzítés a felhasználási szokásokról Google Analytics, valamint cookiek segítségével.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás.

KEZELT ADATOK KÖRE:

a látogatóhoz rendelt egyedi azonosító, a látogatás időpontja, a megtekintett oldalak adatai

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a **Társaságot**, úgy a **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

cookieconsent_dismissed esetében rögzítéstől számított 1 év

_ga esetében rögzítéstől számított 2 év

_gid esetében rögzítéstől számított 1 nap

PHPSESSID esetében böngésző bezárásáig

_atuvc esetében rögzítéstől számított 1 év

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,

Nr. 24.

- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

SZÁLLÁSHELY FOGLALÁSSAL/AJÁNLAT KÉRÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Szálláshely foglalásra/ajánlat kérésre az érdeklődőknek lehetőségük van személyesen, telefonon, e-mail-ben, a társaság által üzemeltetett online foglalási felületen. A Társaság szerződéses kapcsolatban áll online értékesítőkkal szálláshely foglalásra ezeken a csatornákon is van lehetősége az érdeklődőknek. A személyes, telefonos, e-mail-ben érkezett megkereséseket a Társaság minden alkalommal rögzíti egy külső vállalkozó által üzemeltetett és karbantartott szálloda szoftveren. A foglalásról minden esetben visszaigazoló e-mailt küld a Társaság, szálláshelyközvetítők esetében pedig a szálláshelyközvetítő. A foglalás visszaigazolásával a foglalás véglegesé válik, vagyis a szolgáltatást megrendelő és a Társaság között szerződés jön létre, az adatkezelésre tehát a szerződéssel összefüggésben kerül sor.

A Társaság szerződéses kapcsolatban áll online szálláshely értékesítőkkal. Ezeken a felületeken történt foglalásokat a szerződéses partnerek továbbítják a Társaság részére. Az online felületeken megadott személyes adatok tekintetében a szerződött partnerünk önálló adatkezelőnek minősül, ezért az ott folytatott adatkezeléssel kapcsolatban partnerünknel tájékozódhat. Társaságunk szerződött partner által a Társaságnak továbbított adatok tekintetében saját adatkezelését a jelen pontban rögzítettek alapján végzi.

Ajánlat kérésére mindenkor az érintett kérelmére kerül sor. Adatkezelési szempontból ez azt jelenti, hogy az ajánlattal összefüggő adatkezelések mindenkor a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések (ajánlat összeállítása és kiküldése az érintett igényeinek megfelelően) megtételéhez szükségesek.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

személyes, telefonos és e-mail-en keresztül érkező szálláshely-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó árajánlat/foglalás

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges

KEZELT ADATOK KÖRE:

név, születési hely, idő, lakcím, telefonszám, e-mail cím, autórekszám, személyazonosító okirat száma, állampolgárság, bankszámlaszám

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** azonban felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a **Társaságot**, úgy a **Társaság**, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

számla kiállítását követő 8 évig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet **a szálláshely-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó árajánlat/foglalás kapcsán:**

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával *(ha az adatkezelés automatizált módon történik)*

PANASZKEZELÉSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság szolgáltatási tevékenységével összefüggésben lehetőségük van az érintetteknek panaszt tenni. A panasz bejelentésére személyesen a hotel recepcióján, postai úton, telefonon, valamint e-mailen keresztül van lehetőség.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vendég a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példánya átadásra kerül a vendégnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) a vendég neve;
- b) a vendég lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a vendég panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a vendég panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a vendég által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a vendég aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvart);
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

GDPR 6. cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése; valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése;

A GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja szerint az érintett hozzájárulása

KEZELT ADATOK KÖRE:

Jogi kötelezettség alapján kezelt adatok: panaszos neve, lakcíme/székhelye, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges amennyiben releváns, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az érintett hozzájárulásával, a kapcsolattartás elősegítése, hatékonysága érdekében kezelt adatok: érintett levelezési címe, telefonszáma;

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Nr. 24.

A **Társaság** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a **Társaságot**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni [fogyasztóvédelmitörvény 17/A. § (7)].

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

Jogi kötelezettség alapján kezelt személyes adatok tekintetében

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,

Hozzájárulás alapján kezelt személyes adatok tekintetében

- visszavonhatja hozzájárulását adatai kezeléséhez,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával (ha az adatkezelés automatizált módon történik).

A **Társaság** gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A **Társaság** törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőhöz címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a **Társaság** erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Nr. 24.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először ***Társaságunkkal*** vegye fel a kapcsolatot!