Nr.9.

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ A PANASZKEZELÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEKRŐL

Az **EGER TERMÁL Fürdőüzemeltető Kft.** (a továbbiakban: Adatkezelő) 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 ezúton tájékoztatja, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön 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:

Név:	EGER TERMÁL Fürdőüzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név:	EGER TERMÁL Kft.
Székhely:	3300 Eger, Frank Tivadar út 5.
Adószám:	11168285-2-10
Cégjegyzék szám:	10-09-021800
Honlap:	www.egertermal.hu
Központi e-mail cím:	titkarsag@egertermal.hu

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:

L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági Szolgáltatások Zrt. - office@ltender.hu

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az Adatkezelő panaszkezelési szabályzattal rendelkezik, amely biztosítja a vendégek panaszainak jogszerű, átlátható és hatékony kivizsgálását. A vendégek panaszaikat szóban vagy írásban terjeszthetik elő.

Szóbeli panasz megtételére személyesen a helyszínen, illetve írásban, vásárlók könyvében van lehetőség. A szóbeli panaszokra az Adatkezelő munkatársai – lehetőség szerint azonnal – szóban adnak választ. Amennyiben a vendég a kapott választ elfogadja, és panaszát ezzel lezártnak tekinti, úgy a panasz írásbeli rögzítésére nem kerül sor. Abban az esetben, ha a vendég a szóbeli választ nem tartja megfelelőnek, a panasz írásba foglalása történik, és annak további kivizsgálása már az írásban benyújtott panaszokra irányadó eljárásrend szerint zajlik.

Írásbeli panasz benyújtható a helyszínen elhelyezett vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel, postai úton az Adatkezelő székhelyére megküldött levélben, elektronikus úton a honlapon található e-mailben (jellemzően az titkarsag@egertermal.hu címre). Az írásban beérkezett panaszokat – azok beérkezési módjától függetlenül – az Adatkezelő az ügyvezető igazgató részére továbbítja.

Amennyiben a panasz szakkérdést érint (például gyógyászati szolgáltatással összefüggésben), a panasz kivizsgálásába az érintett szakterület vezetője is bevonásra kerül.

A panaszkezeléssel megbízott munkavállaló a panaszt nyilvántartásba veszi, és – szükség esetén az ágazatvezető közreműködésével – elkészíti a válasz tervezetét. A titkárságvezető gondoskodik a panaszválasz törvényes képviselő általi aláírásáról és annak panaszos részére történő megküldéséről.

Elektronikus úton érkezett panasz esetén a válasz elektronikus úton, papíralapon érkezett panasz esetén postai úton kerül megküldésre.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A vendégek által előterjesztett panaszok kivizsgálása és megválaszolása; a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogások rendezése; a jogszabályban előírt panaszkezelési kötelezettségek teljesítése; az Adatkezelő jogi érdekeinek érvényesítése és jogviták megelőzése; a szolgáltatások minőségének javítása és a vendégelégedettség növelése.

KEZELT ADATOK KATEGÓRIÁI:
a panaszos neve, aláírása;
elérhetőségi adatai (lakcím, e-mail cím, telefonszám);
a panasz előterjesztésének időpontja és módja;
a panasz tartalma;
a panasz kivizsgálása során keletkezett belső feljegyzések;
a panaszra adott válasz tartalma és időpontja;
szükség esetén a panasszal érintett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó adatok.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:
GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, amely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

Vonatkozó, a közérdeket megalapozó tagállami jogszabály: *„Magyarország helyi önkormányzatairól”* szóló 2011. évi CLXXXIX törvény 10. § (1) bekezdése.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(7) bekezdése.

ADATOK FORRÁSA:
Az adatszolgáltatás forrása az érintett.

ADATSZOLGÁLTATÁS ELMARADÁSÁNAK LEHETSÉGES KÖVETKEZMÉNYEI:
Amennyiben a panaszos nem bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a panasz kivizsgálásához szükséges személyes adatokat vagy elérhetőségi információkat, az Adatkezelő a panaszt érdemben nem, vagy csak korlátozottan tudja kivizsgálni, illetve a panaszra adott válasz megküldése akadályba ütközhet. Az adatszolgáltatás elmaradása nem jár joghátránnyal, azonban a panasz teljes körű kivizsgálását és rendezését ellehetetlenítheti.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:
Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót nem von be.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:
Az Adatkezelő 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 az Adatkezelő, úgy az Adatkezelő jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:
- Az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni [Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7)].

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:
Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:
Az Adatkezelő tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti a személyes adataihoz való hozzáférést,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

Érintett tiltakozási jogának érvényesítése: Adatkezelő külön felhívja az érintett figyelmét, hogy jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az Adatkezelő vagy harmadi fél jogos érdekén, vagy közérdekű feladat ellátásán alapuló kezelése ellen, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is.

Tiltakozás esetén az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Tiltakozáshoz való jogát szóban, vagy az adatkezelő fenti elérhetőségén terjesztheti elő.

ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK:
Adatkezelő minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz az adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. Adatkezelő az adatok biztonságáról megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- változatlansága igazolható (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

Adatkezelő az adatkezelés során megőrzi:

- a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- a sértetlenséget: megvédi az információnak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használónak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

Az Adatkezelő 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.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőnek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetősége(ke)n. 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 kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (30) 683-5969 és +36 (30) 549-6838
A kérelmek benyújtásával kapcsolatban itt tájékozódhat: https://www.naih.hu

Eger, ……