ISBN
könyv+galéria / books+gallery
H-1084, Budapest, Víg utca 2.
isbn.books.gallery@gmail.com
http://isbnbooks.hu
00 36 20 475 57 81

ADATVÉDELMI- ÉS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT 2018.

Hatályos: 2018. 05.25. napjától

Cégszerű aláírás:

Általános rendelkezések

Az **ISBN könyv+galéria, Istvánkó Beáta E.V.** (székhelye: 1084 Budapest, Déri Miksa utca 6. 2.lh. 5.em.4, telephelye: 1081 Budapest, Népszínház u. 19., E.V. nyilvántartási száma: 50839863, adószám:, 67841983-1-42) mint Adatkezelő az általa üzemeltetett ISBN könyv+galéria könyvesbolt és a HTTPS://WWW.ISBNBOOKS.HU weboldal és az ott meghatározott egyéb címeken elérhető weboldalak (a továbbiakban: „weboldal") által nyújtott szolgáltatásaihoz kapcsolódóan a felhasználó természetes személyek („ügyfél") valamennyi adatkezelése során a jelen Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat és Tájékoztató (SZABÁLYZAT) alapján jár el. Az Ügyfél a weboldalra történő belépéssel, és a weboldal használatával magára nézve kötelezőnek fogadja el a jelen SZABÁLYZAT rendelkezéseit.

A szabályzat célja

A SZABÁLYZAT célja, hogy meghatározza az Adatkezelő által kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem és adatkezelés alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését annak érdekében, hogy a felhasználó természetes személyek magánszférájának a tiszteletben tartása megvalósuljon az érintettek személyes adatainak gépi feldolgozása, illetőleg kezelése során.

1. Értelmező rendelkezések

1.1. Adatkezelő: az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.

1.2. Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

1.3. Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. Különleges adatot az Adatkezelő nem kér és nem kezel. Bármely módon az Adatkezelő

tudomására hozott vagy tudomására jutott különleges adatot az Adatkezelő haladéktalanul töröl a rendszeréből.

1.4. Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat- teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő kezeléséhez.

1.5. Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adaton végzik.

1.6. Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi.

1.7. Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

1.8. Adatvédelmi incidens kezelése: az adatvédelmi incidens a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Az adatvédelmi incidens fizikai, vagyoni vagy nem vagyoni károkat okozhat a természetes személyeknek, többek között a személyes adataik feletti rendelkezés elvesztését vagy a jogaik korlátozását, a hátrányos megkülönböztetést, a személyazonosság-lopást vagy a személyazonossággal való visszaélést, a pénzügyi veszteséget, az álnevesítés engedély nélküli feloldását, a jó hírnév sérelmét, a szakmai titoktartási kötelezettség által védett személyes adatok bizalmas jellegének sérülését, illetve a szóban forgó természetes személyeket sújtó egyéb jelentős gazdasági vagy szociális hátrányt.

Az adatvédelmi incidenst a webshopnak indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, be kell jelentenie az adatvédelmi hatóságnak ,kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is. Az adatfeldolgozónak is feladata, hogy az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelentse a webáruháznak**.** Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, a webshop indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja a vásárlókat az adatvédelmi incidensről (erre is ki kell dolgoznia a webáruháznak a megfelelő nyilatkozatot).

2. Az adatkezelő megnevezése

Szervezet neve: Istvánkó Beáta E.V. / ISBN könyv+galéria
Székhelye: 1084 Budapest, Déri Miksa utca 6. 2.lh. 5.em.4.
Telephelye: 1081 Budapest, Népszínház u. 19.
Adószáma: 67841983-1-42
Email: isbn.books.gallery@gmail.com

ISBN
könyv+galéria / books+gallery
H-1084, Budapest, Víg utca 2.
isbn.books.gallery@gmail.com
http://isbnbooks.hu
00 36 20 475 57 81

3. Az adatok megismerésére jogosult természetes és jogi személyek, az adatfeldolgozó

Az adatokat a vállalkozás tulajdonosa, illetve az általa külön erre felhatalmazott személyek jogosultak megismerni. Az adatkezelők az adatokat nem teszik közzé, harmadik személyek számára nem adják ki.

4. A kezelt személyes adatok köre

A jelen SZABÁLYZAT kizárólag a természetes személyek adatainak a kezelésére terjed ki, tekintettel arra, hogy személyes adatok kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetők.

A Weboldal bármely internethasználó által regisztráció nélkül hozzáférhető tartalmakat is biztosít. Bizonyos tartalmi szolgáltatásai és hírlevél funkciója azonban csak regisztrált felhasználók számára hozzáférhető. Regisztrált felhasználó az lehet, akit az Adatkezelő a saját belső szabályzatának megfelelően erre feljogosít. A regisztráció folyamata ingyenes.

4.1. A regisztráció során az Ügyfélnek kötelezően meg kell adnia a következő személyes adatokat: Ügyfél neve,E-mail címe, Ügyfél által kitalált jelszó.

4.2. A www.isbnbooks.hu (továbbiakban: Weboldal) adatbázisa az Ügyfél adatait a regisztrációval nyújtott ingyenes szolgáltatások teljesítése érdekében tárolja, azokat az adatkezelő továbbadni sem reklámfelhasználás, sem egyéb célra - az Ügyfél kifejezett hozzájárulása hiányában - nem jogosult.

4.3. Az Ügyfél személyes adatainak kezelése során a Szolgáltató betartja az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásait.

4.4. Az Ügyfél mindenkor jogosult az adatkezelést letiltani.

5. Az adatkezelés jogalapja, módja és célja

5.1. Az adatkezelés jogalapja az Ügyfél önkéntes hozzájárulása. A hozzájárulást az Ügyfél a fentiekben megjelölt adatok kezelése tekintetében jelen adatvédelmi szabályzat előzetes megismerését követően történő kifejezett elfogadásával, illetőleg a Weboldal használatával, a regisztrációval, a kérdéses adatok önkéntes megadásával adja meg. A hírlevéllel kapcsolatban az Ügyfél kifejezett és önkéntes hozzájárulását adja ahhoz, hogy Adatkezelő a Weboldallal kapcsolatos híreket, információkat küldjön az Ügyfél által a regisztráció során megadott e-mail címre.

5.2. Az adatkezelés célja a frissen megjelenő és raktáron lévő könyvek, az új kiállításokkal kapcsolatos tartalomszolgáltatás és az ezzel, valamint az Adatkezelő egyesület működésével összefüggő egyéb információk megadása. A Szolgáltató az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten tárolja. Az ügyfél a weboldalon történő regisztrációval hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait az alábbi célokra felhasználhassuk: − hírlevél szolgáltatás − tartalomszolgáltatás.

5.3. A regisztráció során megadott elektronikus levélcímek (e-mail címek) adatkezelő általi felhasználásának módja a következő: az e-mail címek kezelése az ügyfél azonosítását, a szolgáltatások igénybevétele során a kapcsolattartási célokat, illetőleg az ügyfél részére hírlevél megküldésére szolgál. Adatkezelő az általa nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó tájékoztatást elektronikus formában, e-mailben juttatja el ügyfél részére. Adatkezelő az ügyfél kifejezett hozzájárulásával küld a regisztráció során megadott e-mail címre a Weboldal tartalmaival és a gyakorlások szervezésével kapcsolatos információkat tartalmazó hírleveleket. Adatkezelő kizárólag azon ügyfelei számára küld hírleveleket, akik az erre szolgáló menüpontban ehhez kifejezett hozzájárulásukat adták.

5.4. Az Ügyfél a hírlevél szolgáltatásról bármikor, ingyenesen és indoklás nélkül leiratkozhat. A leiratkozás történhet egyetlen lépésben, az Adatkezelőnek küldött e-mail formájában is. Ebben az esetben Adatkezelő haladéktalanul törli a nyilvántartásából az Ügyfél adatait.

5.5. Az Ügyfél által megadott telefonszám adatkezelő általi felhasználási célja a következő: az folyamat során kapcsolattartási célokat szolgál.

5.6. Az adatkezelő a megadott személyes adatokat az e pontokban írt céloktól eltérő célokra nem használhatja fel. Személyes adatok harmadik személynek vagy hatóságok számára történő kiadása - hacsak törvény ettől eltérően nem rendelkezik kötelező erővel - a felhasználó előzetes, kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges kizárólag.

5.7. Adatkezelő a neki megadott személyes adatokat nem ellenőrzi. A megadott adatok megfelelőségéért kizárólag az azt megadó személy felel. Bármely Ügyfél e-mail címének megadásakor egyben felelősséget vállal azért, hogy a megadott e-mail címről kizárólag ő vesz igénybe szolgáltatást. E felelősségvállalásra tekintettel egy megadott e-mail címen történt belépésekkel összefüggő mindennemű felelősség kizárólag azt a felhasználót terheli, aki az e-mail címet regisztrálta.

6. Az adatkezelés időtartama

6.1. A regisztráció során kötelezően megadott adatok kezelése a regisztrációval kezdődik és annak törléséig tart. Nem kötelező adatok esetén az adatkezelés az adat megadásának időpontjától a kérdéses adat törléséig tart.

6.2. Fenti rendelkezések nem érintik a jogszabályban (pl. számviteli jogszabályokban) meghatározott megőrzési kötelezettségek teljesítését.

7. Az adatokat megismerni jogosult személyek köre

7.1. Az adatokat elsődlegesen Adatkezelő, illetve Adatkezelő belső munkatársai jogosultak megismerni, azonban azokat nem teszik közzé, harmadik személyek részére nem adják át.

7.2. Az alapul fekvő informatikai rendszer üzemeltetése, a megrendelések teljesítése, az elszámolás rendezése körében Adatkezelő adatfeldolgozót (pl. rendszerüzemeltető, könyvelő) vehet igénybe. Adatkezelő az ilyen külső szereplők adatkezelési gyakorlatáért nem felelős.

7.3. A fentieken túl az Ügyfélre vonatkozó személyes adatok továbbítására kizárólag törvényben kötelezően meghatározott esetben, illetve az Ügyfél hozzájárulása alapján kerülhet sor.

8. Az ügyfél jogai

8.1. Az Ügyfél bármikor jogosult tájékoztatást kérni a Adatkezelő által kezelt, rá vonatkozó személyes adatokról, továbbá bármikor módosíthatja azokat. Ügyfél jogosult továbbá adatai törlésének kérésére az e pontban megadott elérhetőségek útján.

8.2. Szolgáltató az Ügyfél kérésére tájékoztatást ad a rá vonatkozó, általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg adatait. Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül írásban adja meg a kért tájékoztatást.

8.3. Az Ügyfél bármely, az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, illetve észrevétellel az Adatkezelő munkatársához fordulhat a fenti elérhetőségeken keresztül.

Levelezési cím: 1081 Budapest, Népszínház u. 19.

E-mail: isbn.books.gallery@gmail.com
Telefonszám: +36204755781

8.4. Az Ügyfél bármikor jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését, vagy azok törlését kérni. Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül törli az adatokat, ez esetben azok nem lesznek újra helyreállíthatók. A törlés nem vonatkozik a jogszabály (pl. számviteli szabályozás) alapján szükséges adatkezelésekre, azokat Szolgáltató a szükséges időtartamig megőrzi.

8.5. Az ügyfél bíróság előtt érvényesítheti jogait, kérheti továbbá az adatvédelmi biztos segítségét is. Ügyfél, jogsértés esetén jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5 Telefon: +36 1 391 1400 Telefax: +36 1 391 1410 E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu Web: naih.hu.

8.6. Amennyiben az Ügyfél szolgáltatás igénybevételéhez a regisztráció során harmadik fél adatait adta meg, vagy a Weboldal használata során bármilyen módon kárt okozott, a Szolgáltató jogosult az Ügyféllel szembeni kártérítés érvényesítésére. A Szolgáltató ilyen esetben minden tőle telhető segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.

9. Megrendelés

Az adatkezelés jogalapja: A megrendelés önkéntes hozzájáruláson alapul.

Az adatkezelés célja: A megrendelés eljuttatása az Adatkezelőhöz, annak az Adatkezelő általi pontosítása, kiegészítése, elfogadása vagy elutasítása és az ezekhez szükséges kapcsolattartás.

A kezelt adatok köre és célja:

név - azonosítás, e-mail cím - kapcsolattartás, telefonszám- kapcsolattartás, megrendelt termék vagy szolgáltatás megjelölése - a teljesítéshez szükséges, megrendelt termék/szolgáltatás darabszáma - a teljesítéshez szükséges, szállítási vagy teljesítési határidő - a teljesítéshez szükséges, speciális igények megjelölése - a teljesítéshez szükséges.

Bizományi partnerek esetében: születési dátum - azonosítás, anyja neve - azonosítás, személyi igazolványszám - azonosítás.

Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki az Adatkezelőtől adott szolgáltatást és/vagy terméket rendel meg az ehhez szükséges adatok megadásával, illetve minden bizományi partner.

Az adatkezelés időtartama: Az ajánlat érvényességi idejének lejártáig.

Az adatkezelés folyamata:

a) az érintett a maga által választott módon (személyesen, telefonon, e-mail-ben, egyéb formában) megrendelési céllal fordul az Adatkezelőhöz.

b) az Adatkezelő a kérést, igényt szükség szerint pontosítja az érintettel.

c) az Adatkezelő ajánlatot ad a megrendelő számára és/vagy szerződést küld a részére.

d) az Adatkezelő az ajánlat elfogadását és/vagy a szerződés megrendelő általi elfogadását követően szerződés szerinti teljesítést nyújt a megrendelő számára.

e) az Adatkezelő számlát állít ki a megrendelő részére, melynek a megrendelő által történő kiegyenlítését követően archiválja a keletkezett dokumentumokat.

10. Hírlevél küldése

Az adatkezelés jogalapja: A hírlevélre történő feliratkozás önkéntes hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja: A hírlevél küldéssel kapcsolatos adatkezelés célja a címzett teljes körű általános, vagy személyre szabott tájékoztatása az Adatkezelő legújabb akcióiról (ezen belül különösen a csak a Hírlevélre feliratkozottak számára nyújtott szolgáltatásokról, kedvezményekről), eseményeiről, híreiről, értesítés szolgáltatások változásáról, elmaradásáról.

A kezelt adatok köre és célja: név - azonosítás, e-mail cím - hírlevél kiküldése (jogszabály szerint kötelező adat).

Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki az Adatkezelő híreiről, akcióiról, kedvezményeiről rendszeresen értesülni kíván, ezért személyes adatainak megadásával a hírlevél szolgáltatásra feliratkozik.

Az adatkezelés időtartama: az érintett kérésére történő törlésig. Az érintett a hírlevélről bármikor leiratkozhat, az

a) az isbn.books.gallery@gmail.com e-mail címre, lehetőleg az e-mail „Tárgy” rovatában a LEIRATKOZÁS szó feltüntetésével, vagy

b) postai úton a 1081 Budapest, Népszínház u. 19. címre küldött leiratkozási kérelem útján.

A leiratkozni kívánó érintettnek tisztában kell lennie azzal, hogy a leiratkozás néhány napos átfutási idővel járhat, amelyre tekintettel nem jogsértő, ha ezen időszak alatt a rendszer még hírlevelet küld az érintettnek.

11. Közösségi oldalakon történő jelenlét és marketing

Az adatkezelés jogalapja: Az Adatkezelő közösségi oldalakon lévő profiljához kapcsolódó adatkezelés önkéntes hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja: Az Adatkezelő honlapján található tartalmak közösségi oldalakon történő megosztása, az erre való figyelemfelhívás, marketing.

A kezelt adatok köre és célja: név - azonosítás, használatos fotó - azonosítás hozzászólás vélemény, hozzászólás kifejezése, értékelés - vélemény, hangulat kifejezése, kérdés/kérés tartalma - válaszadás input adata.

Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki az Adatkezelő közösségi oldalait látogatják, követik, az azon elhelyezett tartalmakhoz viszonyulnak (like/dislike), azokat megosztják saját ismerőseik között részben vagy teljes körűen. Az adatkezelés időtartama: a leiratkozásig.

12. Banki adatokkal kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés jogalapja: A banki átutalással kapcsolatos adatok megadása önkéntes hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja: az érintett részéről történő pénzügyi teljesítés elősegítése.

A kezelt adatok köre és célja: név (számlabirtokosé) - azonosítás, e-mail cím (postai cím) - a díjbekérő és számla küldéséhez szükséges, bankszámlaszám - azonosítás, közlemény - azonosítás, összeg - a teljesítéshez szükséges.

Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki banki átutalási móddal kíván fizetni. Az adatkezelés időtartama: A hatályos számviteli szabályoknak megfelelően.

Az adatkezelés folyamata:

a) az Adatkezelő díjbekérőt/számlát küld az érintett e-mail (postai) címére.

b) az érintett átutalja a megfelelő összeget az Adatkezelő bankszámlájára.

c) az Adatkezelő ellenőrzi az átutalást.

d) az átutalással kapcsolatos adatok bekerülnek az Adatkezelő könyvelési rendszerébe, melyhez kizárólag csak az Adatkezelővel szerződéses kapcsolatban álló könyvelő, mint e tekintetben adatfeldolgozó férhet hozzá.

13. Egyéb rendelkezések

13.1. Szolgáltató rendszere a felhasználók aktivitásáról adatokat gyűjthet, melyek nem kapcsolhatóak össze a felhasználók által a regisztrációkor megadott egyéb adatokkal, sem más honlapok vagy szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatokkal.

13.2. Minden olyan esetben, ha a szolgáltatott adatokat a Szolgáltató az eredeti adatfelvétel céljától eltérő célra kívánja felhasználni, erről a felhasználót tájékoztatja, és ehhez előzetes, kifejezett hozzájárulását megszerzi, illetőleg lehetőséget biztosít számára, hogy a felhasználást megtiltsa.

13.3. Szolgáltató kötelezi magát, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg mindent megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat esetlegesen továbbítja vagy átadja, ugyancsak felhívja ez irányú kötelezettségeinek teljesítésére.

13.4. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen Szabályzatot az Ügyfelek előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítsa. A módosítás hatályba lépését követően az Ügyfél a szolgáltatás használatával ráutaló magatartással elfogadja a módosított Szabályzatban foglaltakat.

13.5. Panaszkezelés

A panasz megtétele önkéntes hozzájáruláson alapul, de a megtett panasz esetén a kezelt adatok vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján kötelező. Panaszt

a) az isbn.books.gallery@gmail.com e-mail címen, lehetőleg az e-mail „Tárgy” rovatában a PANASZ szó feltüntetésével, vagy

b) postai úton a 1081 Budapest, Népszínház u. 19.címre lehet eljuttatni az Adatkezelő részére.

Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki megrendelt, igénybe vett szolgáltatásra/termékre, és/vagy az Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölni kívánja. Az adatok kezelésének célja a panasz közlésének lehetővé tétele, az érintett és panasza azonosítása, valamint a törvényből származó kötelezően rögzítendő adatok felvétele, valamint a kapcsolattartás. Az adatkezelés időtartama: az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a felvételüktől számított 5 évig kezeli a vonatkozó és hatályos Fgytv. 17/A § 7. bek. alapján, kötelezően.

ISBN
könyv+galéria / books+gallery
H-1084, Budapest, Víg utca 2.
isbn.books.gallery@gmail.com
http://isbnbooks.hu
00 36 20 475 57 81

A kezelt adatok köre és célja: a panasz azonosítója - azonosítás, név – azonosítás, A panasz beérkezésének időpontja - azonosítás, telefonszám - kapcsolattartás, a hívás időpontja - azonosítás, a beszélgetés során megadott személyes adatok – azonosítás, számlázási/levelezési/e-mail cím - kapcsolattartás, panaszolt termék/szolgáltatás/magatartás - panasz kivizsgálása, csatolt dokumentumok - panasz kivizsgálása, panasz oka - panasz kivizsgálása, maga a panasz - panasz kivizsgálása.

A Fgytv. / A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény/ rendelkezésének megfelelően az írásbeli panaszt a vállalkozó a beérkezését követően harminc napon belül, vagy ha jogszabály ennél rövidebb határidőt állapít meg, annak lejártáig köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Az adatkezelés folyamata:

a) az érintett a maga által választott módon közli a panaszát az Adatkezelővel.

b) szóbeli panasz esetén az Adatkezelő jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról.

c) az Adatkezelő megvizsgálja a panasz összes körülményét, és ezek alapján megválaszolja azt.

d) az Adatkezelő törekszik a panasztevő számára megnyugtató módon rendezni a panaszt.

ADATKEZELŐ NYILATKOZATA

Az Adatkezelő magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen SZABÁLYZAT tartalmát, és kötelezettséget vállal arra, hogy szolgáltatásával kapcsolatos adatkezelése megfelel a jelen SZABÁLYZAT-ban megfogalmazott előírásoknak.