

A Társaság ügyfélszolgálati és panaszkezelési tevékenységével kapcsolatos ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

Budapest Gyógyfürdői Zrt. (továbbiakban: Adakezelő és/vagy Társaság) ügyfélszolgálati és panaszkezelési tevékenysége során, a személyes adatok kezelését a vonatkozó jogszabályok, különösen 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 (továbbiakban: Rendelet), továbbá a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban: Infotv.) előírásainak figyelembevételével és alkalmazásával végzi.

A Rendelet előírásainak eleget téve, itt adunk tájékoztatást az ügyfélszolgálati és panaszkezelési folyamatban érintett magánszemélyek (továbbiakban: Érintett) számára a személyes adataik kezeléséről.

2. Alapfogalmak

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

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 Érintetthez vonatkozó következtetés.

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 végrehajttatja.

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.

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.

3. Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei

Név: Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1034 Budapest, Szőlő. u. 38.

Telefonszám: +36 1 452 4500

E-mail: info@budapestspas.hu

Adatvédelmi tisztviselő neve: Bajkai Zoltán

Telefonszám: +36 1 452 4573

E-mail: dpo@budapestspas.hu

4. Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos kérdések megválaszolása, illetve az ezekkel kapcsolatosan felmerülő kifogások kezelése.

5. Az adatkezelés jogalapja

Az Adatkezelő ügyfélszolgálati és panaszkezelési tevékenysége során a Rendelet 6. cikk c) pontja alapján, összhangban

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

rendelkezéseivel jogi kötelezettség teljesítése alapján kezeli a személyes adatokat.

6. A kezelt adatok forrása

A személyes adatok közvetlenül az Érintettől származnak, az ügyfélszolgálat igénybevételével, illetve panaszkezeléssel összefüggésben kerülnek az Adatkezelőhöz.

7. A kezelt adatok köre

A Társaság az Érintettek által bármely formában közölt személyes adatait bizalmasan kezeli és tárolja. A kezelt adatok köre: azonosítószám, az Érintett neve, állandó lakcíme, illetve levelezési címe, telefonszáma (ha telefonon vár választ), e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ), értesítés módja, a bejelentés típusa, a bejelentésben érintett szolgáltatás, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz rövid leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, a panasz benyújtásának időpontja, a panasz megválaszolásának határideje, a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző neve, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka az intézkedések teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése, valamint a panasz megválaszolásának időpontja.

8. A kezelt adatok tárolása

Az Adatkezelő a felvett (panaszos) jegyzőkönyvek tekintetében 3 évig, a vásárlók könyvébe tett bejegyzések másodpéldányai tekintetében 2 évig, az írásbeli panaszokra adott válaszok másolati példányai tekintetében pedig 3 évig tárolja a kezelt adatokat.

9. A kezelt adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

Az Érintett által megadott személyes adatokhoz kizárólag az Adatkezelő ügyfélszolgálati, illetve panaszkezelési folyamataiban résztvevő munkatársai férnek hozzá feladataik ellátása érdekében.

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

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

Az Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az Adatkezelő különböző nyilvántartásaiban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelkezhetők.

Az Adatkezelő a technika mindenkori fejlettségére tekintettel olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Az Adatkezelő az adatkezelés során megőrzi

- a. a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- b. a sértetlenséget: megvédi az információnak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- c. 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 informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és más támadások ellen. Az Adatkezelő a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során (amennyiben ez megvalósul) az Adatkezelő további intézkedésekkel biztosítja

- a. a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b. az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e. a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és azt, hogy
- f. az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Az Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

Az Adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Az interneten továbbított elektronikus üzenetek protokolltól (pl. e-mail, web, ftp) függetlenül sérülékenyek a hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre vagy az információ felfedezésére, módosítására vezethetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő, az Adatkezelő megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. A rendszermegfigyelés ezen kívül

lehetővé teszi az alkalmazott óvintézkedések hatékonyságának ellenőrzését is. Azonban az internet köztudomásúlag – így az Érintett számára is ismert módon – nem 100 %-os biztonságú. Az elvárható legnagyobb gondosság ellenére megvalósuló kivédhetetlen támadások által okozott esetleges károkért az Adatkezelőt felelősség nem terheli.

10. Az adatok továbbítása, az Adatfeldolgozó megnevezése

- Az Adatkezelő az Érintett adatait az arra jogosult hatóságok részére adja át (pl. nyomozó hatóság). Megismerhetik az adatokat konkrét eljárásban a jogszabály alapján arra feljogosított szervezetek, személyek, így a rendvédelmi szervek, ügyészség, bíróságok annyiban és olyan mértékben, amely a megkeresésük, jogszabályban előírt kötelezettségük céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges és a cél elérésére alkalmas.
- Az Adatkezelővel szerződéses viszonyban álló ITJump Kft. (székhely: 9700 Szombathely, Katona József utca 1., adószám: 24087357-2-18), mint az eFoki rendszer üzemeltetője, amelyben a panaszkezelés iratai feldolgozásra kerülnek.

11. Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

- Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről,
- Kérheti személyes adatainak helyesbítését (ha vitatható az adatok pontossága, kérheti az adatok felhasználásának zárolását vagy korlátozását),
- Hozzáférhet, kikérheti a tárolt adatokat,
- Bármikor visszavonhatja a hozzájárulását, ezáltal kérheti személyes adatainak törlését vagy zárolását, azokra az adatokra vonatkozóan, amelyek nem a törvényi megfelelés vagy szerződés teljesítése miatt vannak kezelve és tárolva,
- Panaszt nyújthat be az adatvédelmi hatósághoz,
- Jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.),
- Kérelmet nyújthat be az Adatkezelőhöz, amelyet a dpo@budapestspas.hu elektronikus levélcímen vagy postai úton a 1034 Budapest, Szőlő u. 38. címen lehet előterjeszteni.

Az egyes jogok részletes tartalmát a Társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata tartalmazza, amely a Társaság honlapján elérhető (www.budapestgyogyfurdoi.hu).

Az Érintettnek joga van a tájékoztatóban foglaltakkal kapcsolatban észrevételt tenni. Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de minimálisan az érintetti kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja az Érintettet a jogai gyakorlására irányuló kérelmében foglaltak teljesítéséről, a kérelem esetleges elutasításáról és a jogorvoslati lehetőségekről.