

Külső adatvédelmi szabályzat és adatkezelési tájékoztató

I. Általános rendelkezések

- I.1. A **Pilis Autóüveg Kft**, mint szolgáltató és levelezési rendszer/honlap-Szolgáltató (együttesen: Szolgáltató, telephely: 1044 Budapest, Garam utca 4. elérhetőségek: telephely: 1 tel.: +36302232302, e-mail cím: info@pilisautouveg.hu, az általa üzemeltetett honlap:www.pilisautouveg.hu) számára kiemelt fontosságú cél az általa üzemeltetett, **www.pilisautouveg.hu** elérésű honlap (a továbbiakban: **Honlap**) a látogatói, a Honlapon megrendelést leadók és regisztrálók, valamint az Szolgáltató telephelyén fekvő szervizébe személyesen ellátogatók (a továbbiakban: **Felhasználó**) által a regisztráció / megrendelés / Felhasználó általi elektronikus információ kérés / az eladóhelyiségekben történő tartózkodás során rendelkezésre bocsátott személyes adatok védelme, a Felhasználók információs önrendelkezési jogának biztosítása, melyet jelen Szabályzatban rögzített módon biztosít.

A Honlapon keresztül a szolgáltató üzletkörébe tartozó áruk és szolgáltatások megrendelésére van lehetőség. Az Szolgáltató a Felhasználók azonosítása során átvett adatokat az általuk megrendelt javítás, csere és más szolgáltatások teljesítése, üzleti hírlevél, marketinganyag küldésének céljából kezeli. Az Szolgáltató az adatkezelője minden olyan adatnak, amely személyes adatnak minősül és a Honlap látogatása során, illetve a Honlap bármely Szolgáltatásának igénybevétele során a Felhasználók részéről feltöltésre kerül.

Az Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljeskörűen eleget téve kezeli a Felhasználók személyes adatait, amely hozzájárul a Felhasználók biztonságos internetezési lehetőségeinek megteremtéséhez.

Az Szolgáltató a Felhasználók személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal – különös tekintettel az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Info tv.**) rendelkezéseire, valamint 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, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletre (2016. április 27.; a továbbiakban: **GDPR**) – összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és más ajánlások érvényre juttatásához szükségesek.

- I.2. Jelen Szabályzat foglalja össze azokat az elveket, amelyek meghatározzák az Szolgáltató személyes adatok védelmével kapcsolatos politikáját és mindennapos gyakorlatát, bemutatja azokat a szolgáltatásokat, melyek során a Honlap Felhasználóitól személyes adatokat kér, a Szabályzat keretében az Szolgáltató nyilatkozik továbbá arról, hogy milyen célra, és hogyan használja fel az ilyen jellegű adatokat, illetve hogyan biztosítja a személyes adatok megőrzését és védelmét.

- I.3. Az Szolgáltató a Szabályzat kialakítása során figyelembe vette a vonatkozó hatályos jogszabályokat, illetve a fontosabb nemzetközi ajánlásokat, különös tekintettel az alábbiakra:
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
 - 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, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet;
 - Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény;
 - A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név-és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény;
 - Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény;
 - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.);
 - az adatvédelmi biztos ajánlásai, állásfoglalásai és az általa kialakított adatvédelmi gyakorlat.
- I.4. Az Szolgáltató a **Felhasználók kérése esetén a kérelmükben foglaltaknak megfelelően minden esetben részletes tájékoztatást nyújt** a kezelt személyes adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységről.

Az Szolgáltató kizárólag olyan személyes adatot kezel, amelynek rögzítése szükséges ahhoz, hogy a Honlap látogatottsága számszerűsíthető legyen, a Felhasználókkal fennálló jogviszonyában jogait gyakorolhassa, kötelezettségeit teljesíthesse, ennek keretében kommunikálhasson velük, továbbá a Felhasználók vonatkozásában közvetlen üzletszerzést végezzen.

II. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak, legfontosabb alapelvek

II.1. Fogalmak

- II.1.1. **Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon 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 adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.
- II.1.2. **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.
- II.1.3. **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.

- II.1.4. **Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.
- II.1.5. **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.
- II.1.6. **Adatvédelmi incidens:** Személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.
- II.1.7. **Profilalkotás:** személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.
- II.1.8. **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;

II.2. Alapelvek

II.2.1. Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság

Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli (a továbbiakban: kötelező adatkezelés).

II.2.2. Célhoz kötöttség

Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának.

II.2.3. Adattakarékosság

Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas.

II.2.4. Pontosság

Az adatkezelő köteles az általa kezelt adatok pontosságát (helyességét) biztosító intézkedések megtételére.

II.2.5. Korlátozott tárolhatóság

A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A személyes adatot törölni kell, ha kezelése jogellenes; az érintett kéri; hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki; az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt; azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) elrendelte.

II.2.6. Integritás és bizalmas jelleg

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

Amennyiben valamely Felhasználó személyes adatokat bocsát az Szolgáltató rendelkezésére, az Szolgáltató minden szükséges lépést megtesz, hogy biztosítsa ezeknek az adatoknak a biztonságát – mind a hálózati kommunikáció (tehát online adatkezelés) során, mind az adatok tárolása, őrzése (tehát offline adatkezelés) során.

A személyes adatokhoz csak az illetékes munkaköröket betöltő személyek férhetnek hozzá – magas szintű hozzáférési kontrollok alkalmazása mellett.

II.2.7. Elszámoltathatóság

Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél i) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, ii) személyes adatainak helyesbítését, valamint iii) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

II.2.8. Az Szolgáltató általános elvként nyilvánítja ki, hogy minden olyan esetben, amikor személyes adatokat kér Felhasználótól, a szükséges tájékoztató szöveg elolvasása és értelmezése után szabadon dönthetnek arról, megadják-e a kért információkat. Meg kell azonban jegyezni, hogy amennyiben valaki nem adja meg személyes adatait, nem tudja a Honlap regisztrációhoz kötött szolgáltatásait igénybe venni.

Szolgáltató az adatkezelés alapelveit tiszteletben tartja és azok mindenkori érvényesítésére törekszik.

III. Az adatkezelés jogalapja

Szolgáltató az V. fejezetben foglalt adatokat az alábbi jogalapokra hivatkozással kezeli:

III.1. Az adatkezelés jogalapja: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény 13/A. § (3) bekezdése és a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja** (név, szállítási cím, számlázási cím).

A **IV.2. pont tekintetében** az adatkezelés jogalapja továbbá: az érintett önkéntes hozzájárulásán (**GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont**) felül az Szolgáltató és a Felhasználó jogos érdeke (**GDPR 6. cikk (1) bekezdés d) és f) pont**; kép- és hangfelvétel), a szerződésen alapuló adatkezelés (**GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont**; név, szállítási cím, számlázási cím), a **Gr. 6. § (5) bekezdése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont**; név, e-mail cím), valamint e-mailben történő Felhasználói információ kérés esetén a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés b), valamint f) pontja** (név, e-mail cím).

Szolgáltató rögzíti, hogy a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont szerinti (szerződésen alapuló) adatkezelési jogalap nemteljesítés esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b), valamint f) pontja (jogos érdek) szerinti jogalappá alakul át.

III.2. Az Szolgáltató a Felhasználó **V.1. pontban ismertetett adatait** az Info. törvény 5. § (1) a.) pontja alapján **az érintett önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont) és szerződéses kötelezettség alapján (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont**; név, szállítási cím, számlázási cím), illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szabályai szerint kezeli.

A Felhasználó hozzájárulását személyesen, telefonos úton vagy a Honlap használata során elektronikus formában a regisztráció / megrendelés / Felhasználó általi elektronikus információ kérés folyamatában tevőlegesen, az Adatkezelési Nyilatkozat aláírásával/ tickbox bepipálásával adja meg. A Felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhatja, és ezzel kérheti adatainak törlését / elfeledtetését, vagy a hozzájárulással érintett adatait módosíthatja. Folyamatban lévő megrendelés esetén az adatkezelési hozzájárulás visszavonása a megrendeléstől való elállásnak minősül, mely tényre a törlési / elfeledtetési kérelemben az Szolgáltató külön felhívja a Felhasználó figyelmét azzal, hogy a Felhasználó adatait az Szolgáltató a GDPR. 6. cikk (1) bek. f) pontja alapján mindaddig jogosult kezelni, amíg az elállás folytán a szerződéskötést megelőző állapotot a felek helyre nem állították. A GDPR 7. cikk (3) bekezdés, valamint 13. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján a hozzájárulás visszavonása az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

III.3. Az Szolgáltató a Felhasználó **V.6. és V.7. pontban rögzített személyes adatait** (képfelvétel, hangfelvétel) minőségbiztosítási, vagyonbiztonsági, bűnmegelőzési és bűnfelderítési célból az Info. törvény 6. § (1) b.) pontja és a alapján, a személyes adatok védelméhez fűződő jogok korlátozásával arányosan, az **Szolgáltató és harmadik személyek jogos érdekének érvényesítése céljából**, ezen felül pedig az **V.7. pontban rögzített személyes adatokat** a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdésére való hivatkozással a **GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja szerint is kezeli**.

III.4. Szolgáltató az Érintett azon személyes adatait, melyet gépjárműben okozott kár megtérítésére biztosítási szerződés alapján köteles biztosítótársaság részére ad át, vagy melyet annak megbízásából kezel, a fenti jogalapokon túl egyes biztosítókkal kötött megállapodása szerint adatfeldolgozóként is kezeli. Az egyes biztosítótársaságokkal kötött vonatkozó adatkezelési megállapodások részleteiről a betekintésre vonatkozó jogos érdek,

így a biztosítási jogviszonyból eredő érdek igazoltsága esetén külön kérésre adunk felvilágosítást.

IV. Az adatkezelés célja

Szolgáltató az V. fejezetben foglalt adatokat az alábbi célok érvényesítése érdekében kezeli:

- IV.1. Az **Adatkezelés célja**: i) megrendelések teljesítése (név, szállítási cím); ii) a szolgáltatás működésének ellenőrzése (név, telefonszám, e-mail cím); iii) a visszaélések megakadályozása (név, telefonszám, e-mail cím); iv) a Felhasználók azonosítása és egymástól való megkülönböztetése (név, születési dátum, telefonszám, szállítási cím, számlázási cím, e-mail cím, felhasználónév, jelszó); v) kapcsolatfelvétel (név, telefonszám, e-mail cím); vi) statisztikák készítése (álnevesítéssel megrendeléseként); vii) reklámüzenetek célzott küldése (név, e-mail cím); viii) a Felhasználókkal (ügyfelekkel) fennálló jogviszonyhoz kapcsolódó jogok gyakorlása (név, számlázási cím, telefonszám, e-mail cím); ix) kötelezettségek teljesítése (név, szállítási cím, számlázási cím, születési dátum, telefonszám, e-mail cím); x) a számla kiállítása (név, számlázási cím); xi) a forgalom és a felhasználói szokások figyelemmel kísérése és rögzítése, ezáltal a Honlap Felhasználóinak személyre szabott hirdetések ajánlása (profilalkotással; név, megrendelésadatok); xii) vagyonsbiztonság és jogellenes cselekmények felderítése, megakadályozása (kép- és hangfelvétel), ügyfél-elégedettség mérése
- IV.2. A Felhasználók az adataik megadásával **személyesen, vagy a Honlap használata során elektronikus formában¹** a regisztráció / megrendelés / Felhasználói elektronikus információ kérés folyamatában tevőlegesen, a **hírlevélre feliratkozás aláírásával / tickbox bepipálásával²** **hozzájárulásukat adhatják ahhoz, hogy az Szolgáltató a megadott elérhetőségeken direkt marketing ajánlattal, elektronikus hirdetéssel** (hírlevél, e-mail, SMS stb.) felkeresse őket. A hozzájárulás bármikor ingyenesen, korlátozástól mentesen és indoklás nélkül visszavonható, továbbá az elektronikus hirdetésben esetlegesen megjelölt módon szintén lehetőség van a hozzájárulás visszavonására. A hozzájárulás visszavonható továbbá a Szolgáltatónak címzett és az Szolgáltató székhelyére postai úton eljuttatott nyilatkozattal is. Folyamatban lévő megrendelés esetén a jelen pontban foglalt (hírlevéllel kapcsolatos) adatkezelési hozzájárulás visszavonása a megrendelés teljesítését nem érinti. A GDPR 7. cikk (3) bekezdés, valamint 13. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján a hozzájárulás visszavonása az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét nem érinti.
- IV.3. Minden olyan esetben, ha a szolgáltatott személyes adatokat 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.

1

2

V. Az adatkezelés tárgya

- V.1.** A Honlapon történő megrendelésnek nem előfeltétele a regisztráció. A honlap használatához az alábbi adatok – a III. pontban nevezett jogalappal és a IV.1. pontban megnevezett célból történő – megadása szükséges:

V.1.1.

Név
Számlázási cím
Telefonszám
E-mail cím
rendszer

A kezelt adatok körét a megrendelés teljesítése (név, szállítási cím), kapcsolattartás (név, telefonszám, e-mail cím) és a számlakiállítás feltételeinek biztosítása (név, számlázási cím) határozta meg. A kép- és hangfelvétel, mint kezelt adat indokoltságát a V.6. és V.7. pontok tartalmazzák.

- V.2.** A személyes adatok szolgáltatása jogszabályon és szerződéses kötelezettségen alapul, a megrendelésre irányuló szerződés megkötésének előfeltétele. A Felhasználó köteles a személyes adatokat megadni, amennyiben online kíván vásárolni. Az adatszolgáltatás elmaradása az online megrendelést akadályozza.
- V.3.** **Az Szolgáltató semmilyen körülmények között nem gyűjt különleges adatokat,** amelyek faji eredetre, nemzeti, nemzetiségi és etnikai hovatartozásra, politikai véleményre vagy pártállásra, vallásos vagy más meggyőződésre, egészségi állapotra, kóros szenvedélyre, szexuális életre, valamint büntetett előéletre vonatkoznak.
- V.4.** Az Szolgáltató a Felhasználók által biztosított személyes, illetve egyéb adatokat **nem egészíti ki és nem kapcsolja össze más forrásból származó adatokkal,** vagy információval.
- V.5.** Szolgáltató a **szervizében történő eseményekről vagyonzbiztonsági, bűnfelderítési és bűnmegelőzési célokból kamerás képrögzítést végez,** mely anyagot **30 munkanapig tárol.** A képrögzítés tényéről Szolgáltató a Felhasználót az eladóhelyiségben jól látható helyen kirakott táblával is figyelmezteti. Felhasználó a képfelvétel rögzítéséhez az eladóhelyiségbe történő belépéssel, mint ráutaló magatartással, illetőleg az *Adatkezelési Nyilatkozat* aláírásával/ checkbox bepipálásával tudomásul vesz. Amennyiben Felhasználó a képfelvétel rögzítéséhez a III.3. pontban foglaltak szerint nem járul hozzá, igénybe veheti az online megrendelés és ügyfélszolgálat (chat, e-mail) szolgáltatását. Az adatkezelés jogalapja egyebekben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés d) és f) pontja.

- V.6. Szolgáltató a **telefonos ügyfélszolgálatra érkező hívások hanganyagát minőségbiztosítási okokból rögzíti**, mely anyagot 5 évig **tárolhat**. A hangrögzítés tényéről Szolgáltató a Felhasználót a hívás fogadását megelőző szóbeli tájékoztatással is figyelmezteti. Felhasználó a hanganyag rögzítéséhez a telefonos ügyfélszolgálat igénybevételeivel, illetőleg az *Adatkezelési Nyilatkozat* aláírásával / tickbox bepipálásával³ hozzájárul. Amennyiben Felhasználó a hangfelvétel rögzítéséhez nem járul hozzá, igénybe veheti a személyes ügyintézés lehetőségét, valamint az online ügyfélszolgálat (chat, e-mail) szolgáltatását.
- V.7. A Felhasználók néhány adata, így az **IP címe, egyéb forgalmi adatai, valamint viselkedési adatai** annak érdekében szintén rögzítésre kerülhetnek, hogy a Honlap látogatottsága számszerűsíthető legyen, és az esetlegesen felmerülő hibákat és betöréseket az Szolgáltató azonosíthassa. Ezen adatokat az Szolgáltató csak a szükséges ideig kezeli, és azokat **nem köti össze olyan egyéb adatokkal, amelyek segítségével a Felhasználó személye azonosíthatóvá válik**. Az adatok kezelése külföldön elhelyezett szervereken is történhet.

VI. Az adatkezelés időtartama

VI.1. Az adatkezelés időtartama:

A Számlázási adatok (név, számlázási cím) a számviteli tv. 169. § (2) bek. szerinti időtartamra figyelemmel, a számla kiállításától számított 8 évig + 60 napig kerülnek megőrzésre.

- VI.1.1. Az Szolgáltató eladóhelyiségében az V.6. pont szerint rögzített **képfelvételek** esetén az adatkezelés időtartama **30 munkanap**. Amennyiben ezen időtartam alatt nem merül fel a rögzített anyag tárolásának szükségessége, úgy a 30. munkanap végén az anyag automatikusan törlődik. Indokolt esetben Szolgáltató (amennyiben hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználandó tartalomról szerzett tudomást) a cél megvalósulásáig (jogerős határozat meghozataláig) kezeli a képfelvételt.
- VI.1.2. Az Szolgáltató által a telefonos ügyfélszolgálaton az V.7. pont szerint rögzített **hangfelvételek** esetén az adatkezelés időtartama a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdésére való hivatkozással **5 év**. Amennyiben ezen időtartam alatt nem merül fel a rögzített anyag tárolásának szükségessége, úgy az 5. év lejártát követően az anyag automatikusan törlődik. Indokolt esetben Szolgáltató (amennyiben hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználandó tartalomról szerzett tudomást) a cél megvalósulásáig (jogerős határozat meghozataláig) kezeli a hangfelvételt.
- VI.2. A Felhasználó az adatkezeléshez való hozzájárulását bármikor visszavonhatja, kérheti a hozzájárulással érintett adatainak törlését, vagy adatait módosíthatja. Folyamatban lévő megrendelés esetén az adatkezelési hozzájárulás visszavonása a megrendeléstől való elállásnak minősül, mely tényre a törlési / elfeledtetési kérelemben az Szolgáltató külön felhívja a Felhasználó figyelmét azzal, hogy a Felhasználó adatait az Szolgáltató a GDPR. 6. cikk (1) bek. f) pontja alapján mindaddig jogosult kezelni, amíg az elállás folytán a

³ a nem releváns szövegrészt törölni kell

szerződéskötést megelőző állapotot a felek helyre nem állították. A GDPR 7. cikk (3) bekezdés, valamint 13. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján a hozzájárulás visszavonása az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

- VI.3. Ha a személyes adat felvételére a Felhasználó hozzájárulásával került sor, az Szolgáltató a felvett adatokat **törvény eltérő rendelkezésének hiányában**
- a) a rá vonatkozó **jogi kötelezettség teljesítése** céljából, vagy
 - b) az Szolgáltató vagy harmadik személy **jogos érdekének érvényesítése** céljából, ha ezen érdek érvényesítése a **személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll**
- további **külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.**

VII. Az érintett jogainak gyakorlása

VII.1. Ha bármelyik Felhasználó a VII.2. pontban foglaltaknak megfelelően kéri, hogy az Szolgáltató személyes adatait törölje ki saját rendszeréből, az Szolgáltató ezt haladéktalanul teljesíti úgy, hogy az adatbázisából kitörli a megfelelő, Felhasználó által korábban megjelölt adatokat.

VII.2. A **törlés / elfeledtetés iránti kérelem** benyújtható elektronikusan az ügyfélszolgálat e-mail elérhetőségén, vagy a Honlapon működő chat-ablakban, papír alapon az Szolgáltató székhelyére küldött levélben, szóban a telefonos ügyfélszolgálaton, vagy az eladóhelyiségekben. A szóban közölt törlés / elfeledtetés iránti kérelemről Szolgáltató írásbeli megerősítést küld a Felhasználó részére.

Törlési kérelem (adatkezelési hozzájárulás visszavonása) esetén az Szolgáltató által kezelt adatok a kérelem kézhezvételének időpontjától kezdődően nem kezelhetőek.

Az elfeledtetés iránti kérelem esetében az Szolgáltató valamennyi, a kérelem kézhezvételét megelőzően jogszerűen kezelt adatok bevonásával történő kapcsolatot, a Felhasználóról kialakított profilt és automatikus döntést köteles törölni a rendszerből.

VII.3. Amennyiben a kezelt adatokban változás történt, azt a Felhasználó kérheti módosítani az adatbázisban. A **módosítás iránti kérelem** benyújtható elektronikusan az ügyfélszolgálat e-mail elérhetőségén, vagy a Honlapon működő chat-ablakban, papír alapon az Szolgáltató székhelyére küldött levélben, szóban a telefonos ügyfélszolgálaton, vagy az eladóhelyiségekben. A szóban közölt módosítás iránti kérelemről Szolgáltató írásbeli megerősítést küld a Felhasználó részére.

VII.4. Törlés helyett az Szolgáltató **zárolja a személyes adatot**, ha a Felhasználó ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a Felhasználó jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig tárolható, ameddig fennáll az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta. A korlátozás alá eső adatot a tárolás kivételével kizárólag a Felhasználó hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes, vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, illetve fontos közérdekből lehet kezelni (**Adatkezelés korlátozásához való jog**).

VII.5. Ha az Szolgáltató a Felhasználó **helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti**, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban, a Felhasználó által megadott elérhetőségek valamelyikén közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti **kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait**. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a bírósági jogorvoslat, továbbá a felügyeleti hatósághoz fordulás lehetőségéről.

VII.6. A Felhasználó **tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen**,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

A Felhasználó tiltakozása esetén az Szolgáltató további adatkezelésre nem jogosult, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek a Felhasználó érdekeivel és jogaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez kapcsolódnak.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés d) és f) pontjai (jogos érdek) szerinti jogalappal kezelt adatok tekintetében a törlés iránti kérelem / hozzájárulás visszavonása helyett a Felhasználó az adatai kezelése elleni tiltakozással léphet fel.

Az Szolgáltató, mint adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmező Felhasználót írásban tájékoztatja.

VII.7. Személyes adataik kezeléséről a **Felhasználók tájékoztatást kérhetnek**. A tájékoztatás iránti kérelem benyújtható elektronikusan az ügyfélszolgálat e-mail elérhetőségén, vagy a Honlapon működő chat-ablakban, papír alapon az Szolgáltató székhelyére küldött levélben, szóban a telefonos ügyfélszolgálaton, vagy az eladóhelyiségekben. A szóban közölt tájékoztatás iránti kérelemről Szolgáltató írásbeli megerősítést küld a Felhasználó részére.

A Felhasználó kérelmére az Szolgáltató tájékoztatást ad a Felhasználó általa kezelt adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adattovábbítás tényéről, jogalapjáról, címzettjének nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő valamennyi tevékenységéről. Az Szolgáltató köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, a Felhasználó erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

A fentebb írt tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az érintett tájékoztatását az Szolgáltató csak az Info. törvényben meghatározott esetekben tagadhatja meg. A **tájékoztatás megtagadása** esetén az Szolgáltató írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került

sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről. Az elutasított kérelmekről az adatkezelő a Hatóságot évente a tárgyévet követő év január 31-éig értesíti.

VII.8. Adathordozhatóság

A GDPR 20. §-a szerint a Felhasználó jogosult az általa az Szolgáltató rendelkezésére bocsátott **adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapni, továbbá más adatkezelőhöz továbbítani.**

A Felhasználó kérheti az adatok közvetlen továbbítását a másik adatkezelőhöz – ha ez technikailag megvalósítható.

Az adathordozás iránti kérelem benyújtható elektronikusan az ügyfélszolgálat e-mail elérhetőségén, vagy a Honlapon működő chat-ablakban, papír alapon az Szolgáltató székhelyére küldött levélben, szóban a telefonos ügyfélszolgálaton, vagy az eladóhelyiségekben. A szóban közölt adathordozás iránti kérelemről Szolgáltató írásbeli megerősítést küld a Felhasználó részére.

Ha az Szolgáltató a Felhasználó **adathordozás iránti kérelmét nem teljesíti**, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban, a Felhasználó által megadott elérhetőségek valamelyikén közli a **kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait**. Az adathordozás iránti kérelem elutasítása esetén az Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a bírósági jogorvoslat, továbbá a felügyeleti hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés d) és f) pontjai (jogos érdek) szerinti jogalappal kezelt adatok tekintetében a Felhasználót az adathordozhatóság joga nem illeti meg.

VIII. Az eladóhelyiségekben működő kamerarendszerrel kapcsolatos kiegészítő rendelkezések

çIII.1. Szolgáltató az **alábbi eladóhelyiségeiben** alkalmazza az V.6. pontban ismertetett **képfelvétel rögzítését**:

1044 Budapest, Garam utca 4.

çIII.2. Az eladóhelyiségek területén, a helyiségeken belüli tartózkodás megfigyelése érdekében, a III.3., és IV.1. pontok szerinti célok és érdekek érvényesülése érdekében **elektronikus megfigyelő rendszert működtet, mely hangfelvételt nem rögzít.**

A képrögzítés célja az eladóhelyiségek területén tartózkodó személyek életének, testi épségének, személyi szabadságának, az eladóhelyiségekben tartózkodó személyek, valamint az eladóhelyiségekben elhelyezett vagyontárgyak / árukészlet védelme. Az esetleges jogsértések megelőzése, megszakítása és bizonyítása más módszerrel nem biztosítható.

çIII.3. Az **érintett Felhasználók tájékoztatása** érdekében az eladóhelyiségek területén, illetve azok közvetlen közelében a belépni kívánó személyek részére az Szolgáltató a kamerarendszer működtetéséről **jól látható helyen tájékoztatót, figyelemfelhívó jelzést** helyez ki.

çIII.4. Az eladóhelyiségeken belül a jelen Szabályzat **1. számú mellékletét** képező vázrajzon megjelöltek szerint kerültek telepítésre.

çIII.5. A **rögzített képfelvételek visszánézése és mentése** kizárólag a jogsértő cselekmények észlelése, bizonyítása, illetve a jogsértéssel kapcsolatban szükséges intézkedések megtétele érdekében végezhető. A képfelvételek visszánézéséről, illetve a képfelvételekről készített mentésekről dokumentáció készül, mely rögzíti a visszánézés, illetve a mentés indokát, időpontját, az azt végző személy adatait, illetve a további szükséges, illetve megtett intézkedéseket. A képfelvételek a rendszer megfelelő működésének alkalomszerű tesztelése alkalmával is visszánézhetők, melyről Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

çIII.6. Akinek a képfelvétel rögzítése a jogát vagy jogos érdekét érinti, a **képfelvétel rögzítésétől számított 3 munkanapon** belül, jogának vagy jogos érdekének valószínűsítésével kérheti, hogy a képfelvételek a későbbi felhasználás érdekében az Szolgáltató ne semmisítse meg, illetőleg ne törölje azt (mentés iránti kérelem).

A mentés iránti kérelem benyújtható elektronikusan az ügyfélszolgálat e-mail elérhetőségén, vagy a Honlapon működő chat-ablakban, papír alapon az Szolgáltató székhelyére küldött levélben, szóban a telefonos ügyfélszolgálaton, vagy az eladóhelyiségekben. A szóban közölt mentés iránti kérelemről Szolgáltató írásbeli megerősítést küld a Felhasználó részére.

IX. A telefonos ügyfélszolgálat során rögzített hangfelvételekkel kapcsolatos kiegészítő rendelkezések

IE.1. Szolgáltató az V.7. pontban foglaltak szerint a telefonos ügyfélszolgálatra érkező hívásokról hangfelvételt készíthet.

Amennyiben hangrögzítés történik, annak tényéről Szolgáltató a Felhasználót a **hívás fogadását megelőző szóbeli tájékoztatással is figyelmezteti.**

IE.2. A hangrögzítés **célja minőségbiztosítási** jellegű, továbbá az ügyfélszolgálaton elhangzottak későbbi eshetőlegesen bizonyíthatósága, mely más módszerrel nem biztosítható.

IE.3. A **rögzített hangfelvételek visszahallgatása és mentése** kizárólag a jogsértő cselekmények észlelése, bizonyítása, illetve a jogsértéssel kapcsolatban szükséges intézkedések megtétele érdekében, továbbá a beszélgetés tartalmának vitássá tétele esetén végezhető. A hangfelvételek visszahallgatásáról, illetve a hangfelvételekről készített mentésekről dokumentáció készül, mely rögzíti a visszánézés, illetve a mentés indokát, időpontját, az azt végző személy adatait, illetve a további szükséges, illetve megtett intézkedéseket.

IE.4. Akinek a hangfelvétel rögzítése a jogát vagy jogos érdekét érinti, a **hangfelvétel rögzítésétől számított 3 munkanapon** belül, jogának vagy jogos érdekének valószínűsítésével kérheti, hogy a hangfelvételt a későbbi felhasználás érdekében az Szolgáltató ne semmisítse meg, illetőleg ne törölje azt (mentés iránti kérelem).

A mentés iránti kérelem benyújtható elektronikusan az ügyfélszolgálat e-mail elérhetőségén, vagy a Honlapon működő chat-ablakban, papír alapon az Szolgáltató székhelyére küldött levélben, szóban a telefonos ügyfélszolgálaton, vagy az

eladóhelyiségekben. A szóban közölt mentés iránti kérelemről Szolgáltató írásbeli megerősítést küld a Felhasználó részére.

X. Anonim Felhasználóazonosító (cookie) elhelyezése és web-irányjelzők ("web-beacon")

X.1. Az Szolgáltató, jelenleg *nem használ cookie-t* használ a Honlapon. A Honlap használata során történő „cookie”-k és „web-beacon”-ök létrehozásával kapcsolatos tudnivalókat a külön dokumentumban rögzített szabályzat („ún. cookie-szabályzat) tartalmazza majd, amennyiben ilyen használat történik..

XI. Adatok tárolása, feldolgozása, adattovábbítás

XI.1. Adatok tárolása

Az Szolgáltató a kezelt adatokat egy felhő-alapú tárhelyen tárolja.

Tárhely szolgáltatójának neve: 3 in 1 Hosting Bt.

Ügyfélszolgálati iroda és levelezési cím: 2310 Szigetszentmiklós, Dévai utca 10/A

Adószám: 22206118-2-13

Közösségi (EU) adószám: HU22206118

Cégjegyzékszám: 13-06-055290

Statisztikai szám: 22206118-6209-212-13

XI.2. Adatfeldolgozás

Az Szolgáltató **adatfeldolgozót jelenleg nem vesz igénybe**, és az adatokat csak az Szolgáltató szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő, megfelelő titoktartási kötelezettséggel terhelt munkavállalói ismerhetik meg.

XI.3. Az Szolgáltató által biztosított garanciák

Szolgáltató feltétel nélküli és visszavonhatatlan kötelezettséget vállal a Felhasználó személyes adatainak védelmére. Az Szolgáltató felelőssége a személyes adatok további kezelése és feldolgozása során igénybe vett partnerek megfelelőségéről meggyőződni, ezáltal biztosítva a személyes adatok előírt védelmét.

XII. Adatbiztonsági intézkedések, adatvédelmi tisztviselő

XII.1. Adatbiztonsági intézkedések

A Felhasználók által megadott személyes adatok kezelésével, tárolásával kapcsolatban az Szolgáltató a lehető legnagyobb gondossággal jár el. Az informatikai biztonság területén az Szolgáltató az ésszerűen elérhető leghatékonyabb, legmodernebb eszközöket és eljárásokat alkalmazza.

Az Adatkezelő az adatkezelési műveleteket úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy biztosítsa az érintett Felhasználók magánszférájának védelmét. Az Szolgáltató gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakította azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Info. törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

XII.1.1. Az adatokat Szolgáltató megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

XII.1.2. Az Szolgáltató különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok - kivéve ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintett Felhasználóhoz rendelhetők.

XII.1.3. Az Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választotta meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

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

XII.1.4. Az Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

XII.1.5. Az Szolgáltató informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgálatmegtagadásra vezető támadások ellen. Az Szolgáltató a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

XII.1.6. Az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek a hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, vagy az információ felfedésére, módosítására vezethetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő az Szolgáltató megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. Azonban az Internet köztudomásúlag – így a Felhasználók számára is ismert módon – nem száz százalékos biztonságú. Az

elvárható legnagyobb gondosság ellenére megvalósuló kivédhetetlen támadások által okozott esetleges károkért az Szolgáltatót felelősség nem terheli.

XII.2. Adatvédelmi tisztviselő

Az Szolgáltató nyilatkozik, hogy a GDPR értelmében adatvédelmi tisztviselő igénybevételére nem kötelezett, melyre tekintettel nem alkalmaz adatvédelmi tisztviselőt.

XIII. Álnevesítés, statisztika

XIII.1. Az adatokat az Szolgáltató **álnevesítést követően használhatja fel statisztikai célokra.** Az adatok statisztikailag összesített formában történő felhasználása, az érintett Felhasználó nevét, illetve beazonosítására alkalmas egyéb adatát semmilyen formában nem tartalmazhatja.

XIV. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

A Szolgáltató automatizált döntéshozatallal és profilalkotással járó adatkezelést nem végez.

XV. Fogyasztói panaszok

XV.1. Az Szolgáltató ügyfélszolgálat az **Szolgáltató szolgáltatásával kapcsolatos panaszokat, felhasználói megkereséseket** részben az e célra szolgáló **telefonos ügyfélszolgálati** vonalon valamint e-mailen fogadja, a ... és ... telefonszámokon, valamint a ... email címen. Az Szolgáltató a fenti telefonszámokon elhangzó beszélgetésekről az V.7. pontban foglaltak szerint hangfelvételt készít; amennyiben valamely Felhasználó ezen a telefonszámon teszi meg panaszát, azt az Szolgáltató úgy értelmezi, hogy az adott Felhasználó hozzájárul a telefonbeszélgetésnek az Szolgáltató által történő rögzítéséhez. Amennyiben Felhasználó a hangfelvétel rögzítéséhez a telefonhívás Szolgáltató általi fogadásakor nyújtott tájékoztatásban foglaltakat el nem fogadva nem járul hozzá, igénybe veheti az eladóhelyiségekben elérhető **személyes ügyintézés** lehetőségét, valamint az **online ügyfélszolgálat** (chat, e-mail) szolgáltatását.

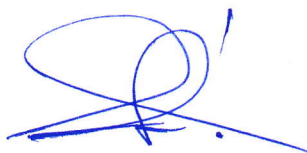
Az Szolgáltató az általa üzemeltetett Facebook oldalon (...link...) megjelenő személyes adatokat nem kezeli, a bejegyzésekben / hozzászólásokban feltett felhasználói kérdések nem minősülnek hivatalos panaszoknak.

XV.2. A panaszt küldő Felhasználó jogorvoslatért, panasszal a területileg illetékes bírósághoz, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. (www.naih.hu).

XVI. Hatósági megkeresések teljesítése

Amennyiben az adatvédelemmel kapcsolatban további kérdései lennének, kérjük, lépjen kapcsolatba munkatársunkkal.

Budapest, 2019. április 2.



.....
Pilis Autóüveg Kft., képviseli: Szeness Zoltán ügyvezető