

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

Adatvédelmi tájékoztató a **Nagyerdei Apartmanok** internetes honlapjának látogatói részére:

Adatkezelő megnevezése: **Balogh Mónika Krisztina**

Adatkezelő adószáma: **60612652-1-29**

Adatkezelő statisztikai számjele: **60612652-8121-231-09**

NTAK azonosító: **MA19007547**

Adatkezelő székhelye: **4028 Debrecen, Toldi Miklós utca 16.**

Adatkezelő bankszámlaszáma: **Erste Bank Zrt. 11600006-00000000-44132813**

Adatkezelő elérhetősége: **monikabalogh21@gmail.com**

Adatkezelő weboldala: **<https://www.apartmanokdebrecen.hu/>**

Adatkezelő telefonszáma: **+36-20-314-2562**

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy rögzítse a **Balogh Mónika Krisztina** (továbbiakban: **Adatkezelő**) által alkalmazott adatkezelési és adatvédelmi szabályokat.

Adatkezelő fontosnak tartja, hogy az általa nyújtott szolgáltatások minden területén, minden vendég számára biztosítva legyen, hogy jogait és alapvető szabadságjogait, különösen a magánélethez való jogát tiszteletben tartsák a személyes adatainak feldolgozása során.

A tájékoztató célja, hogy az érintettek az előírásoknak megfelelő tájékoztatást kapjanak a birtokában lévő és általa kezelt adatok jogalapjáról, az adatok céljáról és azok forrásáról.

Fogalmak:

Ezen tájékoztató alkalmazásában:

- adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között – önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- közös adatkezelő: az az adatkezelő, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között – az adatkezelés céljait és eszközeit egy vagy több másik adatkezelővel közösen határozza meg, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket egy vagy több másik adatkezelővel közösen hozza meg és hajtja végre vagy hajtattja végre az adatfeldolgozóval;
- 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;
- adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

- közvetett adattovábbítás: személyes adatnak valamely harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére továbbítása útján valamely más harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére történő továbbítása;
- nemzetközi szervezet: a nemzetközi közjog hatálya alá tartozó szervezet és annak alárendelt szervei, továbbá olyan egyéb szerv, amelyet két vagy több állam közötti megállapodás hozott létre vagy amely ilyen megállapodás alapján jött létre;
- adattörlesztés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;
- adatkezelés korlátozása: a tárolt adat zárolása az adat további kezelésének korlátozása céljából történő megjelölése útján;
- adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;
- adatzárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
- adatmegsemmisítés: az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- adatfeldolgozás: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége, különösen 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;
- adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel – az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel;
- adatfelelős: az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzéteendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
- adatközlő: az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatot honlapon közzéteszi;
- adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
- adatvédelmi incidens: az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
- bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
- EGT-állam: az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló

megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez;

- érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
- azonosítható természetes személy: az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, azonosító szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy, vagy több tényező alapján azonosítható
- hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. A hallgatás vagy a nem cselekvés nem tekinthető hozzájárulásnak;
- harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére irányuló műveleteket végeznek;
- harmadik ország: minden olyan állam, amely nem EGT-állam;
- személyes adat: az érintetthez vonatkozó bármely információ, 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;
- különleges adat: a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok,
- egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;
- genetikai adat: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az adott természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;
- biometrikus adat: egy természetes személy fizikai, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó olyan, sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, mint például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;
- bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás

szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;

- közérdekű adat: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;
- tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatának kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri;
- nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
- nyilvántartási rendszer: a személyes adatok bármely módon tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- profilalkotás: személyes adat bármely olyan – automatizált módon történő – kezelése, amely az érintett személyes jellemzőinek, különösen a munkahelyi teljesítményéhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapotához, személyes preferenciáihoz vagy érdeklődéséhez, megbízhatóságához, viselkedéséhez, tartózkodási helyéhez vagy mozgásához kapcsolódó jellemzőinek értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére irányul;
- címzett: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely részére személyes adatot az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó hozzáférhetővé tesz;
- álnevesítés: személyes adat olyan módon történő kezelése, amely – a személyes adattól elkülönítve tárolt – további információ felhasználása nélkül megállapíthatatlanná teszi, hogy a személyes adat mely érintettre vonatkozik, valamint műszaki és szervezési intézkedések megtételével biztosítja, hogy azt azonosított vagy azonosítható természetes személyhez ne lehessen kapcsolni;
- Hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Adatvédelmi és adatbiztonsági elvek

Személyes adat kizárólag egyértelműen meghatározott, jogszerű célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy előírások teljesítésének érdekében és az előírások betartásával van lehetőség. Adatkezelő által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatoknak törlésre kell kerülniük.

Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

Az adatkezelés során arra alkalmas műszaki vagy szervezési – így különösen az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisülésével vagy károsodásával szembeni védelmet kialakító – intézkedések alkalmazásával Adatkezelő biztosítja személyes adatok megfelelő biztonságát.

Adatkezelő mindenkori ügyvezetője, a szálloda szolgáltatás összetett tevékenységének figyelembevételével meghatározza az adatvédelem rendszerét és az ide vonatkozó feladat és hatásköröket. Adatkezelő minden munkatársa és adatkezeléssel megbízott partnere a munkája során gondoskodik arról, hogy jogosulatlan személy ne tekinthessen be személyes adatokba és arról, hogy a személyes adatok elhelyezése úgy kerüljön kialakításra, hogy az jogosulatlan személy részére ne legyen hozzáférhető.

Adatkezelés jogalapja:

Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy bünygyi személyes adatnak nem minősülő adat esetén – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli,
- b) az adatkezelő törvényben meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges és az érintett a személyes adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárult,
- c) az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges és azzal arányos, vagy
- d) a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos.

Különleges adat kizárólag akkor kezelhető, ha

- a) az az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges és azzal arányos;
- b) a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos;
- c) az törvényben kihirdetett nemzetközi szerződés végrehajtásához feltétlenül szükséges és azzal arányos; azt az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése, továbbá a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése, felderítése érdekében, vagy honvédelmi érdekből törvény elrendeli.

Adatkezelő adatkezelési rendszerének felügyeletét az adatvédelmi tisztviselő és a mindenkori ügyvezető látja el.

Az érintett jogai:

- Előzetes tájékozódáshoz való jog
- Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog
- Helyesbítéshez való jog

- Adatkezelés korlátozásához való jog
- Törléshez való jog
- Hozzájárulás visszavonásához való jog
- Tiltakozáshoz való jog
- Jogorvoslathoz való jog

Érintett az Adatkezelő adatkezelési eljárásával kapcsolatban panasszal fordulhat:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Postacím: 1530 Budapest, Pf. 5.

Email cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefon: +36-1-391-1400

Honlap: www.naih.hu

Az érintett az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli. Azt, hogy az adatkezelés a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásoknak megfelel, az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó köteles bizonyítani. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. A perbe a Hatóság az érintett pernyertessége érdekében beavatkozhat.

Ha az adatkezelő a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat megsérti és ezzel másnak kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Amennyiben adatkezelő eljárása során más személyiségi jogát megsérti, akinek személyiségi joga sérelmet szenvedett, sérelemdíjat követelhet.

Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelmet az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő, mentesül továbbá abban az esetben is, ha bizonyítja, hogy az általa végzett adatkezelési műveletek során a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségek, valamint az adatkezelő jogszerű utasításainak betartásával járt el.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj, amennyiben a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelmet a személyiségi jogi sérelmet szenvedő személy szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Tevékenységünkkel kapcsolatosan megvalósuló adatkezelések:

Honlap adatkezelése

Adatkezelő a <https://www.apartmanokdebrecen.hu/> címen üzemeltet honlapot.

Az Adatkezelő az adatok kezelése során – ügyfeleink színvonalas kiszolgálása érdekében – az alábbi Adatfeldolgozókat veszi igénybe:

Feladat	Adatfeldolgozó adatai
A weboldal tárhelyszolgáltatója és üzemeltetője:	Cégnév: Versanus Kft. Székhely: 1138 Budapest, Mura utca 4. 9. em. 7. E-mail: info@versanus.hu Adószám: 13504786-2-41
Könyvelési, számlázási feladatok (Számlázó program):	Cégnév: KBOSS.hu Kft. (Számlázz.hu) Székhely: 1031 Budapest, Záhony utca 7. Cégjegyzékszám: 01-09-303201 Adószám: 13421739-2-41 E-mail: info@szamlazz.hu

Az Ön adatait csak jogszabályban meghatározott keretek között továbbíthatjuk, adatfeldolgozóink esetében pedig szerződéses feltételek kikötésével biztosítjuk, hogy ne használhassák az Ön hozzájárulásával ellentétes célokra az Ön személyes adatait. Az Adatkezelő külföldre nem továbbít adatokat.

Az általunk kezelt adatok

Tevékenység megnevezése és az adatkezelés célja	Jogalap	Kezelt adatok	Időtartam
Honlap látogatása Cél a honlap rendeltetésszerű és színvonalas működésének biztosítása, a statisztikai célok.	Az Adatkezelő jogos érdeke	IP cím, a látogatás időpontja, a meglátogatott aloldalak adatai, böngésző típusa.	12 hónap
Szobafoglalás / Kapcsolattartás A weboldalon keresztüli foglalási igények kezelése (ha van ilyen).	Szerződés teljesítése / Jogos érdek	Név, E-mail cím, Telefonszám, foglalás adatai.	A vendég által kezdeményezett kapcsolatfelvételtől kezdve a szolgáltatás megvalósulásáig. Számvetési bizonylatok (számlák) esetében 8 év.

Mik azok a sütik és hogyan kezeljük őket?

A sütik (cookie-k) olyan kisméretű adatfájlok, amelyek a weboldalon keresztül a weboldal használatával kerülnek az Ön számítógépére úgy, hogy azokat az Ön internetes böngészője menti le és tárolja el.

A süti elfogadása nem kötelező, az ADATKEZELŐ azonban nem vállal azért felelősséget, ha süti engedélyezése hiányában a weblapunk esetleg nem az elvárt módon működik.

Mit kell tudni még a honlapunkkal kapcsolatos adatkezelésünkről?

A személyes adatokat Ön önkéntesen bocsátja rendelkezésünkre az Adatkezelővel történő kapcsolattartása során. Ön az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor ingyenesen visszavonhatja.

A Szállodai szolgáltatással összefüggő adatkezelés

Adatkezelő tevékenysége során szállodai szolgáltatást biztosít.

Az érintettek a szállodába történő bejelentkezés során egy regisztrációs lapot (Bejelentkező lap) töltenek ki. Ajánlatkérés céljából megadott adatokat Adatkezelő a Szabályzatban foglaltak szerint kezeli.

A bejelentkezésre szolgáló nyomtatványon az alábbi személyes adatok kerülnek megadásra: név, születési hely és idő, állampolgárság, állandó lakcím, személyi igazolvány, vagy útlevélszám, fizetés módja, érkezés, utazás ideje, foglalási szám, szobaszám, adott esetben gépkocsi rendszáma, egyéb elérhetőség: telefonszám, e-mail cím. A bejelentkezésre szolgáló nyomtatványon az érintett hozzájárulását adhatja marketing célú körlevelek, hírlevelek fogadására.

- adatkezelés célja: a szállodába történő bejelentkezés biztosítása, ügyfelek számára szobák kiadása, marketing tevékenység,
- kezelt adatok köre: érkezés-utazás időpontja, foglalási szám, név, születési hely és idő, állampolgárság, lakcím, személyi igazolvány, vagy útlevélszám, fizetés módja, egyéb elérhetőség: telefonszám, e-mail cím (e-mail cím esetében a marketing célú körlevelekre való jelentkezés lehetősége).
- adatkezelés jogalapja: az érintett hozzájárulása
- adattárolás határideje: számviteli törvény szerinti 8 év
- adatkezelés módja: elektronikusan és papír alapon

Idegenforgalmi adó nyilvántartás

Adatkezelő az idegenforgalmi adó megfizetéséhez vagy az idegenforgalmi adó alól mentesség igazolására nyilvántartást vezet az érintettek személyi adatairól.

- adatkezelés célja: adókötelezettség, mentesség feltételeinek biztosítása, ellenőrizhetőség, törvényi kötelezettség teljesítése
- kezelt adatok köre: név, születési hely és idő, állandó lakcím, érkezés, távozás ideje, adómentesség jogcíme
- adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás, érintett hozzájárulása
- adattárolás határideje: számviteli törvény szerinti legalább 8 év
- adatkezelés módja: elektronikusan és papír alapon

Szobafoglalás során felmerülő adatkezelés

A szobafoglalónak (továbbiakban: érintett) lehetősége van szobát foglalnia. Ezt megteheti az: online szobafoglalási felületen keresztül, e-mailben, telefonon, levélben. Szobafoglalás során az érintett a tartózkodással kapcsolatos adatokon kívül megadja Adatkezelő részére a következő adatait: név, e-mail cím, telefonszám.

- adatkezelés célja: szobafoglalással kapcsolatos ügyintézés, kapcsolattartás, szállásfoglalások nyilvántartása és teljesítése,
- kezelt adatok köre: név, e-mail címe, telefonszám, fizetési mód, számlázási cím, nemzetiség, életkor,
- adatkezelés jogalapja: érintett önkéntes hozzájárulása
- adattárolás határideje: számviteli törvény szerinti 8 év,
- adatkezelés módja: elektronikusan és papír alapon

Panaszkezelés során felmerülő adatkezelés

Adatkezelő a panaszkezelést a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek (továbbiakban: Fgytv.) a panasztétel napján hatályos rendelkezései meghatározottak szerint végzi, az ehhez kapcsolódó adatkezelés az Fgytv. 17/A-C. §-aiban meghatározottakkal összhangban történik.

Az ügyfelek, vendégek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- Személyesen tett panaszbejelentés:

Szóbeli panasz személyesen terjeszthető elő az Adatkezelő székhelyén.

Amennyiben az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyv egy másolati példányát Adatkezelőnek át kell adnia a panaszt tevő személy részére.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Nem személyesen tett panaszbejelentés előterjesztésének módjai:

- telefonon: +36-20-314-2562
- postai úton: az Adatkezelő székhelyén
- e-mailben: monikabalogh21@gmail.com

Közös szabályok

Adatkezelő a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgytv.) előírásaival összhangban minden esetben írásba foglalja a panasszal kapcsolatos intézkedéseit és indokolással ellátva a panaszosnak a panasz beérkezését követő 30 napon belül megküldi, kivéve, ha a vendég a panaszát szóban közli és Adatkezelő az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és azzal egyidejűleg a jegyzőkönyvet megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszt elutasító álláspontját Adatkezelő indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

- adatkezelés célja: panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

- kezelt adatok köre: az ügyfél neve, lakcíme, illetve székhelye, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, annak módja, a panasz részletes leírása, a bemutatott iratok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, az ügyféllel való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám

- adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás, az érintett hozzájárulása

- adattárolás határideje: Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig megőrzi

- adatkezelés módja: elektronikusan és papíralapon

Adatvédelmi tisztviselő

Az Adatkezelő a GDPR 37. cikke alapján nem köteles adatvédelmi tisztviselő kinevezésére.

Melyek a főbb irányadó jogszabályok tevékenységünkre?

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE

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 (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot jelen Adatkezelési tájékoztató módosítására, amelyről az érintetteket megfelelő módon tájékoztatja.

Debrecen, 2026.01.01.