

Adatkezelési Tájékoztató

SZERVÓ Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Jelen tájékoztató hatálybalépésének napja: 2024. május 2.

1. Általános rendelkezések és elérhetőségek

A jelen adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: „Tájékoztató”) azon személyes adatokra vonatkozik, amelyeket Önről mint a www.szervort.eu www.szervort.hu weboldalak használatáról, szolgáltatást igénybevevőről, a webáruházból termék megvásárlása esetén Vevőről (természetes személy), az Érintett személyes közreműködőjéről (jogi személy) és az üzlethelyiségek látogatóiról (a továbbiakban együttesen: „Érintett”) a SZERVÓ Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság gyűjt és kezel.

A személyes adatok védelmére komoly hangsúlyt helyezünk. Ezért szeretnénk megismertetni Önt azokkal az adatkezelési illetve adatfeldolgozási folyamatokkal, amelyeket tevékenységünkkel kapcsolatban, illetve az általunk küldött információkkal kapcsolatban alkalmazunk. Az alábbiakban arról tájékoztatjuk Önt arról, hogy milyen adatokat, milyen célból rögzítünk, kezelünk, illetve hogy mit teszünk adatai védelme és az Ön jogainak érvényesíthetősége érdekében.

A SZERVÓ Zrt. tiszteletben tartja az Érintettek jogait, a hozzájuk tartozó személyes adatokat, valamint a tudomására jutó valamennyi adatot és tényt bizalmasan kezel, azokat kizárólag tevékenysége végzéséhez, az adatkezelési tájékoztatóban megfogalmazott tevékenységekhez, valamint saját célú kutatásai illetve statisztikai kimutatások készítéséhez használja fel.

Megfelelő intézkedéseket teszünk annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtjuk.

1.1. Az Adatkezelő elérhetőségei

SZERVÓ Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Az Adatkezelő székhelye: 2040 Budaörs, Kinizsi út 2.

Adatkezelő törvényes képviselői: Borbély Ferenc vezérigazgató
Borbély Ferencné cégvezető

Cégjegyzékszám: 13-10-040443
Adószám: 12277609-2-13

Az Adatkezelő elérhetősége, amiken keresztül az Érintett jelen tájékoztatóba foglalt jogait gyakorolhatja:

E-mail: szervo@szervort.hu

Telefonszám: +36-30-950-1303

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan módosítsa. Eerre tekintettel ajánlott rendszeresen meglátogatni az Adatkezelő által üzemeltetett www.szervort.eu weboldalt, ahol a tájékoztató hatályos tartalma folyamatosan megismerhető és lementhető. Az Érintett kérésére elküldjük a mindenkor hatályos Tájékoztató egy példányát.

Az Adatkezelési Tájékoztatóban támasztott követelmények összhangban állnak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal:

- Magyarország alaptörvénye (Szabadság és felelősség, VI. cikk);
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény – (Infotv.); a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 5:54.§, 5:55§., 5:59.§ és az 5:61.§-a;

2. A tájékoztató frissítése

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan módosítsa. Erre tekintettel ajánlott rendszeresen látogatni a www.szervort.eu weboldalt abból a célból, hogy figyelemmel kísérhesse a változásokat. A Tájékoztató hatályos tartalma ugyanitt folyamatosan megismerhető és lementhető. Ha az Ön email címe rendelkezésünkre áll, kérésére a módosításokról e-mailben értesítést küldünk.

Kérésére megküldjük Önnek a mindenkor hatályos Tájékoztató egy példányát.

3. A tájékoztató megismerése és elfogadása

Az adott személyes adat rendelkezésre bocsátásával Ön kijelenti, hogy a jelen Tájékoztatónak az adat rendelkezésre bocsátásának időpontjában hatályos változatát megismerte, és kifejezetten elfogadta.

4. Az Adatvédelem alapfogalmai

4.1. Személyes adat

Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: Érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi a minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, szám, helymeghatározó adat, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző egy vagy több tényező alapján azonosítani lehet;

4.2. Hozzájárulás:

Az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;

4.3. Hozzájáruláson alapuló adatkezelés

A weboldal látogatásával kapcsolatos adatok kezeléséhez, továbbá célzott reklámcélú tájékoztató (hírlevél) küldéséhez kérjük az oldalra látogatók hozzájárulását. A hozzájárulási nyilatkozat megadásával az érintett személyes adatait a hozzájárulási nyilatkozat visszavonásáig kezeljük. A hozzájárulás visszavonását követően töröljük az érintett adatait a nyilvántartásából. Weboldalunkon megadott adatok kezelésének jogalapját az érintett tájékoztatás alapján történő hozzájárulása képezi.

4.4. Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

4.5. Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS) rögzítése is;

4.6. Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;

4.7. Nyilvánosságra hozatal

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

4.8. Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

4.9. Adatzárolás

Az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetetlenné tétele;

4.10. Adatmegsemmisítés

Az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

4.11. 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 adatokon végzik;

4.12. Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

4.13. Harmadik személy

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, 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 felhatalmazást kaptak;

4.14. EGT-állam

Az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Közösség 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;

4.15. Harmadik ország:

Minden olyan állam, amely nem EGT-állam.

4.16. 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.

4.17. Biometrikus adat

Egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat.

4.18. Egészségügyi adat:

Egy természetes személy testi vagy pszichikai 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.

4.19. Biztonsági esemény

Minden esemény, amelynek káros kihatása lehet az informatikai eszköz vagy az azon tárolt adatok bizalmasságára, sértetlenségére, illetve rendelkezésre állására

4.20. Bizalmasság (titkosság)

Az adat azon jellemzője, hogy csak egy előre meghatározott felhasználói kör (jogosultak) részére engedélyezett a hozzáférés, mindenki más hozzáférése illegális.

4.21. Sértetlenség

Az adat létének, hitelességének, épségének, önmagában teljességének kritériuma, ami biztosítja, hogy az adatot, információt vagy programot csak az arra jogosultak változtathatják meg és azok észrevétlenül nem módosulhatnak.

4.22. Szabályzat

Az Adatkezelő Adatkezelési Szabályzata.

4.23. Vagyonvédelmi biztonságtechnikai rendszer

Vagyonvédelmi célból, az Adatkezelési Szabályzat területi hatálya alá tartozó ingatlanokon telepített elektronikus jelző és képi megfigyelőrendszerek. Idetartoznak továbbá a rögzítés nélküli, megfigyelési céllal üzemeltetett, avagy a hang- vagy képrögzítést is lehetővé tevő elektronikus megfigyelőrendszerek (térfigyelés), az elektronikus beléptető rendszerek, a betörésjelző rendszerek, a távfelügyeleti rendszerek, az adat- és informatikai védelemre irányuló biztonságtechnikai rendszerek, továbbá az egyéb, jel és kép továbbítását vagy fény-, illetve hang jelzését is lehetővé tevő elektronikus műszaki megoldások.

4.24. Vendég

Az Adatkezelési Szabályzat területi hatálya alá tartozó ingatlanokon engedéllyel tartózkodó természetes személy, aki nem azonos az Adatkezelő munkavállalójával.

4.25. Adatok megismerése, felhasználása, továbbítása

Az érintettekről tárolt személyes adatot csak az a személy jogosult megismerni, akinek ez a kötelezettségei érvényesítéséhez szükséges. A személyes adatot kezelő, vagy egyéb okból annak megismerésére jogosult személy nevét, az adatok megismerésének okát és idejét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Felhasználásnak az minősül, ha a személyes adatot bírósági vagy más hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználják. Az, akinek jogát vagy jogos érdekét a személyes adatának rögzítése érinti, a személyes adat rögzítésétől számított 3 (három) munkanapon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy az adatot annak kezelője ne semmisítse meg, illetve ne törölje. Bíróság vagy más hatóság megkeresésére a személyes adatot a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Amennyiben megkeresésre attól számított 30 (harminc) napon belül, hogy a megsemmisítés mellőzését kérték, nem kerül sor, a rögzített kép-, és/vagy hangfelvételt, valamint más személyes adatot meg kell semmisíteni, illetve törölni kell.

Személyes adat harmadik személyeknek csak az érintett előzetes írásbeli hozzájárulása esetén adható át. Ez nem vonatkozik az Adatkezelési Tájékoztató által ismertetett adatkezelésekre, illetve az esetleges, törvény alapján kötelező adattovábbításokra, amelyekre csak rendkívüli esetekben kerülhet sor. Tájékoztatjuk az érintetteket arról, hogy a munkáltatói humán erőforrási rendszerben kezelt adatok feldolgozása és tárolása céljából adatfeldolgozókat vesz igénybe. Az adatfeldolgozók személyéről az Adatkezelő jelen dokumentumban tájékoztatja az érintetteket.

4.26. Tiltakozás

Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;

5. Adatvédelmi alapelvek

A személyes adatok:

a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);

b) begyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a GDPR 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos, kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);

c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);

d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden ésszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);

e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a GDPR 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);

f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

Az adatkezelő felelős a fentieknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”). Az Adatkezelő nem gyűjt kiskorúakra vonatkozó személyes adatokat.

6. Az adatkezelés részletes szabályai

Az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatások biztosítása érdekében Önnek kapcsolatos adatokat kérhetünk, valamint Ön az Adatkezelővel való kommunikációja során is önkéntesen rendelkezésünkre bocsáthat bizonyos adatokat. Az általunk gyűjtött adatok egy része az az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (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 - („GDPR”) 4. cikk 1. pontja szerint „személyes adat”.

Az adatokhoz hozzáférők köre:

a) az Adatkezelő munkatársai;

b) az alábbiakban meghatározott Adatfeldolgozók munkatársai;

c) egyes hatóságok a hatósági eljárások során általuk kért és az Adatkezelő által törvényileg kötelezően átadandó adatok vonatkozásában;

d) a lejárt tartozások kezelése céljából az Adatkezelő által megbízott követeléskezelő cég munkatársai;

e) egyéb személyek az Érintett kifejezett hozzájárulása alapján.

Az Adatkezelő időbeli korlátozás nélküli szigorú titoktartási kötelezettséget vállal az általa kezelt személyes adatok vonatkozásában, azokat – az Érintett hozzájárulásától eltérően – nem hozhatja harmadik személy tudomására.

A hozzájárulás visszavonása nem érinti a korábbi adatkezelés jogszerűségét.

6.1. A Weboldal látogatása

Az Adatkezelő által működtetett www.szervort.eu www.szervort.hu weboldalak meglátogatásakor tárolásra kerülnek az Érintett számítógépének azon adatai, melyek a szolgáltatás igénybevétele során generálódnak és melyeket az Adatkezelő rendszere a technikai folyamatok automatikus eredményeként rögzít.

Az automatikusan rögzítésre kerülő adatokat a rendszer az Érintett külön nyilatkozata vagy cselekménye nélkül a belépéskor, illetve kilépéskor automatikusan naplózza. Ezen adatok egyéb személyes felhasználói adatokkal - törvény által kötelezővé tett esetek kivételével - össze nem kapcsolhatók. Az adatokhoz kizárólag az Adatkezelő fér hozzá.

Az adatkezelés célja

A weboldal használatakor az Érintett (www.szervort.eu www.szervort.hu weboldal használója) tájékozódhat az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatásokról.

Az adatok kezelése és tárolása az alábbi célok mentén történik:

- a weboldal használhatóságának fejlesztése,
- a rosszindulatú informatikai támadások vagy próbálkozások beazonosítása,
- statisztikák készítése, elemzések és ellenőrzések végrehajtása.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

Az Érintett (a www.szervort.eu www.szervort.hu weboldalak használója):

- IP-címe: statisztikai cél
- A látogatás kezdő és befejező időpontja: statisztikai cél
- A látogatás időtartama: statisztikai cél
- Böngésző típusa: statisztikai cél
- Operációs rendszer típusa: statisztikai cél

Az adatkezelés jogalapja

Az Adatkezelőnek a Weboldal üzemeltetéséhez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f) pont).

Jogos érdek megnevezése

A szolgáltatás zavartalan, magas színvonalú biztosítása, az üzletmenettel kapcsolatos kockázatok kezelése.

Az adatkezelés időtartama

A statisztikai célok megvalósításához szükséges időtartamig. A látogatáshoz kapcsolódó, azonosításra alkalmas adatokat legkésőbb a weboldal elhagyása után 30 nappal töröljük.

6.2. A honlapunkon elhelyezett sütikkel (cookie) kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő www.szervort.eu www.szervort.hu weboldalain elérhető szolgáltatásai egyedi azonosítókat, úgynevezett cookie-kat helyeznek el az Érintettek (felhasználók) számítógépén. Ezek kizárólag a látogató aktuális munkamenetének azonosítására, az annak során megadott adatok tárolására, az adatvesztés megakadályozására, a Google Analytics használatával az Érintetti szokások anonim módon történő elemzésére terjed ki. Ilyen adat lehet a látogató IP címe, látogatás

időpontja és időtartama, felkeresett oldalak, böngésző típusa, operációs rendszer, stb. Ezek az adatok tárolásra kerülnek, amiket bizalmasan kezelünk, és kizárólag csak Az Adatkezelő honlapjának a továbbfejlesztéséhez, statisztika készítéséhez használjuk fel.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Az Érintett (www.szervort.eu www.szervort.hu weboldalak használója)
 - IP-címe: azonosítás, tanúsítás
 - operációs rendszere: statisztikai felhasználás
 - böngészője: statisztikai felhasználás
- Látogatás időpontja és időtartama: azonosítás, tanúsítás
- Cookie elfogadásának időpontja: azonosítás, tanúsítás
- Cookie elfogadásának a ténye: a hozzájárulás megerősítése
- Felkeresett oldalak: statisztikai felhasználás
- Felkeresett oldalak látogatásának időtartama: statisztikai felhasználás

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása (GDPR. 6. cikk (1) bekezdés a.). A cookie-k használatát a látogató az adott honlap kezdőlapján megjelenő felugró ablak segítségével, az "ELFOGADOM" gombra kattintva hagyhatja jóvá. Az Adatkezelő honlapjának meglátogatásával és a cookie elfogadásával elfogadja az alábbi feltételeket, még akkor is, ha nem regisztrált az Érintett.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a személyes adatokat az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig őrzi meg. Az Érintettek bármikor visszavonhatják hozzájárulásukat, postai úton az 2040 Budaörs, Kinizsi út 2., elektronikusan pedig az szervo@szervort.hu címre küldött üzenetükben kérhetik személyes adataik törlését.

6.3. Regisztráció kapcsán megadott adatok további felhasználásához kapcsolódó adatkezelés

Az adatkezelés célja

Az Érintettnek (weboldal használója) lehetősége van regisztrálni a www.szervort.eu www.szervort.hu oldalakon, abból a célból, hogy igénybe tudja venni az Adatkezelő által az adott weboldalon nyújtott szolgáltatást.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- Felhasználónév:
- E-mail cím: kapcsolattartáshoz szükséges
- Telefonszám: kapcsolattartáshoz szükséges
- Jelszó: a mobil alkalmazásba és weboldalakra való belépéskor hitelesítéshez szükséges

Az adatkezelés jogalapja

Az Érintett hozzájárulása (GDPR. 6. cikk (1) bekezdés a.).

Az adatkezelés időtartama

Az Érintett által adott hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a hozzájárulás megadását követő

5 év múlva törlésre kerülnek a személyes adatok.

6.4. Termék vagy szolgáltatás megrendelése, átvétele

A regisztrált Érintettnek lehetősége van a www.szervort.eu oldalon működő webshopból különböző termékeket, alkatrészeket, kiegészítőket, egyéb elemeket, nyújtott szolgáltatásokat megrendelnie, majd átvennie.

Az adatkezelés célja

Termék vagy szolgáltatás megrendelése esetében az adatkezelés célja az, hogy a megrendelt árut vagy szolgáltatást az Érintett (vagy annak személyes közreműködője) átvehesse. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása során a szerződő fél más Érintett(ek) személyes adatait is meg kívánja adni, külön kell nyilatkoznia az adatok megadásával kapcsolatban.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- Teljes név: azonosítás, kapcsolattartás, igényérvényesítés
- E-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
- Telefonszám: azonosítás, kapcsolattartás
- Cégnév: az azonosítás, szerződés teljesítése, számlázás, kapcsolattartás
- Adószáma/EU adószáma: azonosítás
- A képviselőre jogosult, illetve kapcsolattartó neve: azonosítás, kapcsolattartás
- A képviselőre jogosult, illetve kapcsolattartó beosztása: azonosítás, kapcsolattartás
- A képviselőre jogosult, illetve kapcsolattartó telefonszáma: kapcsolattartás,
- A képviselőre jogosult, illetve kapcsolattartó e-mail címe: azonosítás, kapcsolattartás
- A képviselőre jogosult, illetve kapcsolattartó levelezési címe: azonosítás, kapcsolattartás
- Számlázási cím: a szerződés teljesítése, továbbá a számlázás célját szolgálja
- Aláírássra jogosult személy neve: azonosítás
- Aláírássra jogosult személy beosztása: azonosítás
- Egyéb, a teljesítéssel összefüggő adatok: szerződés teljesítéséhez szükséges.

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja szerződéses kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont), számlázás vonatkozásában jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont), az elévülési időtartam alatt: jogos érdek (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont). A megrendelés esetleges egyéb kedvezményezettjéhez tartozó adatok kezelését az Elkertv. 13/A. § (1) és az Elkertv. 13/A. § (3) bekezdése szabályozza, a kapcsolódó jogsérelemről pedig a Ptk 6:11. § (1) és Ptk. 6:14 § (1) paragrafusai rendelkeznek.

Jogos érdek megnevezése

Az ügyfél tájékoztatása a megrendeléssel, illetve a szerződés teljesítésével kapcsolatban, illetve magának a szerződésnek a teljesítése. Az elévülési időtartam alatt igényérvényesítés.

Az adatkezelés időtartama

Az adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 5 év múlva töröljük. Ha az adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Számviteli Törvény”) 169. § alapján kötelesek vagyunk megőrizni, az adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően 8 év múlva töröljük. A gyakorlatban ilyen eset, ha az adatok a könyvelést alátámasztó iratok részét képezik, például a szerződéskötéssel kapcsolatos dokumentumokban (adott esetben magában a szerződésben) vagy a kiállított számlán szerepelnek. Az Ügyfél által megadott egyéb személyek adatait csak addig kezeljük, ameddig az a szolgáltatás nyújtása kapcsán szükséges, ugyanakkor az Ügyfél által más személyek kapcsán megadott személyes adatok kezeléséről szóló nyilatkozatot az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 5 év múlva töröljük.

6.5. Kapcsolatfelvétel, kérdések megválaszolása információkérés teljesítése

Az adatkezelés célja

A regisztrált Érintettnek lehetősége van kérdést intéznie az Adatkezelő munkatársaihoz, annak egyes kirendeltségeihez. A megadott adatok tárolásával az Adatkezelő képes azonosítani a kérdezőt, illetve eljuttatni a választ, vagy az érintett számára szükséges információkat.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Az Érintett személyes adatai:
 - Teljes név: azonosítás, kapcsolattartás
 - E-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
 - Telefonszám: azonosítás, kapcsolattartás
- Az üzenet tárgya
- Az üzenetben szereplő személyes adatok

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

Az adatkezelés időtartama

Az Érintett által adott hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a hozzájárulás megadását követő

30 nap múlva törlésre kerülnek a személyes adatok. Az Érintettek bármikor visszavonhatják hozzájárulásukat, postai úton az 2040 Budaörs, Kinizsi út 2., elektronikusan pedig a szervo@szervort.hu címre küldött üzenetükben kérhetik személyes adataik törlését.

6.6. Ügyfelek vásárlásával, személyes kiszolgálásával kapcsolat adatkezelés

Ha arra az Adatkezelő lehetőséget biztosít, akkor az Ügyfelek a vásárláskor során igényelhetik, hogy a vásárláshoz és az adott termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentumokat elektronikus úton kaphassák meg. Az Ügyfelek kérhetik továbbá a megvásárolt termék kiszállítását az Adatkezelőtől az általuk meghatározott helyszínre. Az Adatkezelő az általa forgalmazott egyes termékek kapcsán garanciális szolgáltatásokat nyújt, ezzel kapcsolatban tájékoztatási kötelezettséget vállal és rendkívüli esetekben (pl. termékvisszahívás) haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Érintett vevőkkel.

Az adatkezelés célja

Az Érintettnek (Vevő) lehetősége van az Adatkezelő üzletében különböző alkatrészeket, kiegészítőket, egyéb elemeket megvásárolnia.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Az Érintett neve: azonosítás, kapcsolattartás
- Számlázási adatok: számlázás, azonosítás
- Szállítási adatok: szerződés teljesítése, azonosítás
- E-mail cím: kapcsolattartás, e-dokumentumok továbbítása
- Telefonszám: kapcsolattartás, azonosítás
- Ügyfél ügyének kezeléséhez tartozó egyéb információk

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont).

Az adatkezelés időtartama

Az adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 5 év múlva töröljük. Ha az adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Számviteli Törvény”) 169. § alapján kötelesek vagyunk megőrizni, az adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően 8 év múlva töröljük.

6.7. Jegyzőkönyv felvétele hiba kapcsán

Az adatkezelés célja

Az Érintettnek (Vevő) ezen személyes adatokat kell megadnia ahhoz, hogy a kifogását tartalmazó jegyzőkönyv kitöltésre kerüljön, és az Adatkezelő az esetleges hibát ki tudja javítani.

Az adatkezelés jogalapja

Szerződés teljesítése (GDPR. 6. cikk (1) bekezdés b,).

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- Az Érintett személyes adatai:
 - Teljes név: azonosítás, kapcsolattartás, igényérvényesítés
 - E-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
 - Telefonszám: azonosítás, kapcsolattartás
 - Számlázási cím: azonosítás
- Vásárlási számla száma: azonosítás
- Alkatrészhez tartozó azonosítók: azonosítás
- Meghibásodás körülményei: azonosítás
- Aláírás: hitelesítés

Az adatkezelés időtartama

Az adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 5 év múlva töröljük. Ha az adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Számviteli Törvény”) 169.§ alapján kötelesek vagyunk megőrizni, az adatokat az Önnel való kapcsolat megszűnését követően 8 év múlva töröljük. A gyakorlatban ilyen eset, ha az adatok a könyvelést alátámasztó iratok részét képezik, például a szerződéskötéssel kapcsolatos dokumentumokban (adott esetben magában a szerződésben) vagy a kiállított számlán szerepelnek.

6.8. Panaszkezelés kapcsán felvett jegyzőkönyvhöz kapcsolódó adatkezelés

Az adatkezelés célja

Az Érintettnek (Vevő) ezen személyes adatokat kell megadnia ahhoz, hogy a kifogását tartalmazó jegyzőkönyv kitöltésre kerüljön, és az Adatkezelő az esetleges hibát ki tudja javítani.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- Teljes név: azonosítás, kapcsolattartás, igényérvényesítés
- E-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
- Telefonszám: azonosítás, kapcsolattartás
- Cím: azonosítás, kapcsolattartás
- termékkel kapcsolatos adatok: teljesítés, azonosítás
- teljesítés időpontja: azonosítás
- hiba bejelentésének időpontja: azonosítás
- hiba leírása: teljesítés, azonosítás

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja jogi kötelezettség teljesítése (GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c,). A vállalkozások kötelesek a hozzájuk beérkezett panaszokat érdemben kivizsgálni a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetve a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a személyes adatokat a panasz megtételétől számított 5 évig kezeli.

6.9. Kamerás megfigyeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja

A térfigyelő kamerák által rögzített adatokat az Adatkezelő az alábbi célok kapcsán kezeli:

- vagyonvédelem, áruk, eszközök és egyéb értéktárgyak, jelentős értékű ingóságok és üzleti titkok védelme;
- a személyek életének, testi épségének védelme, balesetek körülményeinek rögzítése, vizsgálata;
- jogsértések megelőzése, megszakítása, tisztázása, bizonyítása és dokumentálása;
- az Adatkezelő működési minőségének javítása;
- ügyfélpanaszok elbírálása, kezelése, szavatossági, jótállási ügyek kivizsgálása;
- pandémiás intézkedések végrehajtásának a támogatása.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

Arcképmás: Személy- és vagyonvédelem

Kamerák elhelyezkedés

Adatkezelő telephelyén található parkoló.

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont).

Jogos érdek vizsgálata

Az Adatkezelő érdeke

Az Adatkezelő a kamerás megfigyelőrendszer az emberi élet, testi épség, az üzleti, fizetési, banktitok védelme, valamint vagyonvédelem, illetve panaszok esetén azok hatékony kivizsgálása érdekében alkalmazza.

Az érdek jogszerűségének vizsgálata

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetve a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján a vállalkozások kötelesek a hozzájuk beérkezett panaszokat érdemben kivizsgálni.

Az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény 1. § (1) bekezdések értelmében vagyoni értékkel bíró olyan üzleti titok, tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

A személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § (1) bekezdése értelmében az elektronikus megfigyelőrendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, a veszélyes anyagok őrzése, az üzleti, fizetési, bank- és értékpapírtitok védelme, valamint vagyonvédelem érdekében alkalmazható.

Az EU Általános Adatvédelmi Rendelete (a továbbiakban GDPR) 32. cikk (1) bekezdése értelmében az adatkezelő és az adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés körülményei és céljai, valamint a kapcsolódó kockázatok figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő 8 napig tartja nyilván az adatokat. Személy-és vagyonvédelmi incidens esetén az

Adatkezelő jogosult a felvételek 8 napnál hosszabb idejű kezelésére.

6.10. Munkaerő felvétel, munkavállalók jelentkezésének fogadása

Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő lehetőséget biztosít, hogy az Érintett jelentkezzen az általa meghirdetett állásra.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- Vezetéknév: azonosítás, kapcsolattartás
- Keresztnév: azonosítás, kapcsolattartás
- E-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
- Önkéntesen megadott személyes adatok: a pozícióra megfelelő személy kiválasztásához lehet szükséges
- Az önéletrajz mellékleteként csatolt bármilyen dokumentumban önkéntesen megadott személyes adat: a pozícióra megfelelő személy kiválasztásához lehet szükséges.

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

Az adatkezelés időtartama

A betöltendő pozícióra megfelelő személy kiválasztását követően az Adatkezelő tájékoztatást küld a többi érintett pályázónak arról, hogy a munkáltató nem őt választotta az adott állásra, s egyúttal kifejezett és önkéntes hozzájárulását kéri írásban az önéletrajz és a kapcsolódó egyéb személyes adatokat tartalmazó dokumentumok megőrzése kapcsán. Az adatkezelés célja, hogy az Érintett az Adatkezelő későbbi pályázatain egyszerűsített módon részt vehessen. Az érintett kifejezett hozzájárulása 5 éves időtartamra teszi lehetővé a személyes adatai kezelését, ezt követően az adatok anonimizálásra kerülnek.

Amennyiben az Érintett nem járul hozzá pályázati anyagának, illetve személyes adatainak megőrzéséhez, az adatokat 30 napon belül anonimizáljuk, az önéletrajzokat megsemmisítjük.

Az Érintettek bármikor visszavonhatják hozzájárulásukat, postai úton az 2040 Budaörs, Kinizsi út 2., elektronikusan pedig a szervo@szervort.hu címre küldött üzenetükben kérhetik személyes adataik törlését. Az Adatkezelő a kérést teljesíti, amennyiben a kívánt művelet ésszerűen kivitelezhető.

6.11. Pénzügyi bizonylat, számla kiállítása

Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő ezen adatokat kezeli az Érintettel (alvállalkozó vagy annak személyes közreműködője) kapcsolatos bizonylatok, számlák kiállításához.

Az adatkezelés jogalapja

Szerződés teljesítése (GDPR. 6. cikk (1) bekezdés b.)

Személyes adatok kategóriái

A számlázáshoz közvetlenül szükséges adatok.

- Érintett teljes neve: azonosítás, kapcsolattartás, visszaellenőrzés
- Érintett címe: azonosítás, kapcsolattartás
- Adószám: azonosítás

Tárolás időtartama

Az adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 8 év múlva töröljük.

7. Adatfeldolgozásra jogosult személyek, adattovábbítás

Az Adatkezelő az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok adatfeldolgozókat vesz igénybe. Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az GDPR, valamint az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között az Adatkezelő határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért az Adatkezelő felel. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az Adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

7.1. Adattovábbítás

Az Adatkezelő az alábbi táblázatban felsorolt adattovábbításokat hajtja végre tevékenységéhez kapcsolódóan.

Az adatfeldolgozók neve és elérhetősége	Az adatfeldolgozás során ellátott tevékenység
Eljáró hatóság	Az Adatkezelő a rögzített felvételeket a törvényben meghatározott esetekben (pl. bűncselekmény vagy annak gyanúja, stb.) továbbítja az eljáró hatóság (például rendőrség, nemzetbiztonsági hatóság, bíróság, szabálysértési hatóság, ügyészség) részére az adatok szolgáltatásáról készült jegyzőkönyv alapján.

8. Analitikai szolgáltatások, sütik

Az Adatkezelő sütiket, valamint külső szolgáltatók (különösen: Google, Facebook) követőkódjait használja a felhasználói érdeklődés, demográfiai adatok, valamint a webhelyen tanúsított viselkedés monitorozására. A gyűjtött adatokat az Adatkezelő nem használja profilépítésre, nem alkalmazza automatikus döntéshozatal kapcsán, azokat kifejezetten statisztikai céllal gyűjti és szolgáltatásainak fejlesztése érdekében elemzi.

Ezen felül az Adatkezelő érdeklődés alapú hirdetési szolgáltatásból vagy közönségadatokból (például kor, nem és érdeklődési kör) szerzett összesített adatokat használhat általános webhelyi jelentések készítése és fejlesztése, továbbá hirdetésre marketinglistákon való felhasználás céljából.

A fentiek célja, hogy internetes felületeinket folyamatosan fejlesszük, internetes felületeink és a kampányainkhoz kapcsolódó hirdetések hatékonyságát növeljük.

8.1. Google Analytics

A weboldal látogatottsági és egyéb web analitikai adatainak független mérését és auditálását külső szolgáltatók segítik (Részletekért keresse fel: google.com/analytics/).

A Google által elérhetővé tett Hirdetési beállítások weboldalon letiltható a Google Analytics szolgáltatás a Display típusú hirdetések esetében, valamint testre szabhatóak a Google Display Hálózat hirdetései. Az összes, Google Analytics által végzett nyomkövetés letiltható, a böngészőmodul segítségével.

8.2. Facebook remarketing

Célzott hirdetések megjelenítéséhez a Facebook remarketing kódját is használjuk. Ha nem szeretne az oldallátogatók és érdeklődés alapján hirdetéseket látni, a szolgáltatás kikapcsolható.

8.3. Cookie-k

Az Érintett hozzájárul ahhoz, hogy az Adatkezelő az Érintett gépén adatokat tartalmazó file-t (cookie/süti) helyezzen el. A cookie-k célja a visszatérő érintettek azonosítása, az Érintettek szolgáltatásokkal való ellátása és a weboldal kényelmi funkcióinak támogatása.

Adatkezelő a Weboldalon kizárólag külső szolgáltatók (Google) cookie-jait használja. A cookie-k rövid szöveg fileok, amelyeket a Weboldal küld az Érintett számítógépének merevlemezére, és az Érintett vonatkozó információkat tartalmaznak.

A fent említett külső szolgáltatók adatkezelésére az ezen szolgáltatók által meghatározott adatvédelmi előírások az irányadóak, és az ilyen adatkezelés tekintetében az Adatkezelő semmilyen felelősséget nem vállal.

Ön beállíthatja web böngészőjét, hogy elfogadjon minden sütit, elutasítsa mindet, vagy értesítse Önt, ha süti érkezik az Ön gépére. Mindegyik web böngésző különböző, így kérjük. használja keresője "Segítség" menüjét a süti beállításainak módosításához. Például a Microsoft Internet Explorer esetében, Ön törölheti vagy kikapcsolhatja a sütiiket az "Eszközök/Internet Beállítások" opció választásával és módosíthatja biztonsági beállításait. A sütiik természetével, valamint kikapcsolásukkal kapcsolatos további információt a [http:// www.youronlinechoices.com/hu/](http://www.youronlinechoices.com/hu/) oldalon talál. A Weboldal a sütiik segítségével történő működésre készült, így azok kikapcsolása hatással lehet a Weboldal használhatóságára, és megakadályozhatja, hogy Ön annak minden előnyét kihasználja.

Harmadik fél által üzemeltetett weboldalakkal, valamint harmadik felekkel nem cserélünk sütiiket.

8.4. Facebook képpontok

A honlap tartalmaz úgynevezett Facebook képpontokat is, melyek lehetővé teszik a Facebook számára, hogy süti, adatgyűjtő jelek és hasonló adattárolási technológiák használatával adatokat gyűjtsön vagy kapjon az oldalról, és ezeknek az adatoknak a felhasználásával mérési szolgáltatásokat nyújthat, és célzott hirdetéseket jeleníthet meg.

9. Személyes fiókban lévő adatok módosítása, törlése

A regisztrációt követően azonnal elkészül az Érintett személyes fiókja, ennek megtörténtéről az Érintett értesítőt kap az általa megadott e-mail címre. A regisztráció során rögzített adatok kezelése szükséges a webáruház nyújtotta szolgáltatás teljesítéséhez, valamint a Érintett azonosításához, így azokat az Eladó a személyes fiók törléséig kezeli. Az Érintett a regisztráció során megadott adatait bármikor módosíthatja a Honlap megfelelő felületén. Az Érintett személyes fiókjának megszüntetését a Vevőszolgálat részére küldött e-mail üzenetben kezdeményezheti. A megszüntetésről az Érintett az általa megadott e-mail címre legfeljebb 5 munkanapon belül elektronikus levélben értesítést kap. A személyes fiók megszüntetésével az Érintett regisztráció során felvett adatai inaktív státuszba kerülnek, kezelésüket az Adatkezelő felfüggeszti. Az adatkezelésre vonatkozó hozzájárulását a regisztráció törlésével visszavonja az Érintett, ebben az esetben személyes adatai 30 napon belül törlésre kerülnek a rendszerből.

10. Gyermekkel kapcsolatos információk

16. éven aluli személyek nem adhatnak meg magukról személyes adatot, kivéve, ha valamelyik szülőtől, vagy gyámtól ehhez engedélyt kértek.

A 14. életévét be nem töltött Érintett esetében a törvényes képviselője, gondnoka adhat meg személyes adatot, tehet nevében jognyilatkozatot.

A 14. életévét betöltött, de a 18. életévét be nem töltött Érintett csak a törvényes képviselőjének, gondnokának hozzájárulásával adhat meg személyes adatot, hozzájárulásával tehet jognyilatkozatot.

Az információk rendelkezésre bocsátásával Ön kijelenti és szavatolja, hogy a fentiekre figyelemmel jár el, cselekvőképessége az információk rendelkezésre bocsátásával kapcsolatban nem korlátozott. Amennyiben Ön az információk rendelkezésre bocsátására jogilag önállóan nem jogosult, Ön köteles az Érintett harmadik személyek (pl. törvényes képviselő, gondnok) beleegyezését megszerezni. Ezzel összefüggésben Ön köteles mérlegelni, hogy az adott információ rendelkezésre bocsátásával összefüggésben szükség van-e valamely harmadik személy hozzájárulására. Előfordulhat, hogy az Adatkezelő Önnel személyes kapcsolatba nem kerül, így a jelen pontnak való megfelelést Ön köteles biztosítani, és az Adatkezelőt ezzel összefüggésben felelősség nem terheli.

Minden ésszerű erőfeszítést megteszünk annak érdekében, hogy töröljünk valamennyi információt, amely jogosulatlanul bocsátottak rendelkezésünkre, és biztosítjuk, hogy ezen információ más számára nem kerül továbbításra, sem általunk történő felhasználásra (sem reklámozási, sem egyéb célból). Kérjük, közölje velünk haladéktalanul, ha azt tapasztalja, hogy egy gyermek önmagáról jogosulatlanul bocsátott rendelkezésre információt. A Tájékoztató elején kiemelt elérhetőségeinken kapcsolatba léphet velünk.

11. Panaszok kezelése

11.1. Szóbeli panasz

Az ügyfelektől telefonon vagy személyesen érkező szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, nyilvántartásba kell venni és szükség szerint meg kell hozni a szükséges intézkedéseket.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- az ügyfél neve, lakcíme,

- a panasz érkezésének ideje, módja,
- a panasz leírása,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke,
- az Adatkezelő álláspontja a panasz kapcsán, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- az ügyfél aláírása (ha lehetséges),
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon érkező panasz esetén a kapcsolódó egyedi azonosítószám.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Adatkezelő a panaszról, annak kezeléséről, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát átadja, vagy eljuttatja az Ügyfél részére.

A jegyzőkönyv rögzítését követően az ügy kezelése az írásbeli panaszhoz hasonló módon, azonos szabályok alapján történik.

11.2. Írásbeli panasz

Az Adatkezelő és munkatársai a törvényben meghatározott módon kezelik a beérkező panaszokat. A panaszok kapcsán jegyzőkönyv készül, amely a szóbeli panasz benyújtásához hasonló adattartalommal. Az írásbeli panaszt az Adatkezelő - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni** és intézkedni annak közlése iránt.

Az Adatkezelő vezetője, illetve az általa megbízott ügyintéző a panaszost (bejelentőt) meghallgathatja, illetve külső szakértőkhöz fordulhat, ha a panasz, illetve bejelentés kivizsgálása azt szükségessé teszi.

Az Adatkezelő igyekszik gyorsan eljárni és eldönteni, hogy a hatályos jogszabályok szerint kivizsgálja, orvosolja, vagy elutasítja a panaszt. Döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a bejelentő részére.

A panasz elutasítása esetén az Adatkezelő az ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

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

12. Az EGT országain kívüli országokba történő adattovábbítás és garanciái

Az Adatkezelő semmilyen módon nem továbbít adatokat más országokba, illetve az Európai Unión kívüli térségekbe.

13. Adatbiztonsági intézkedések

Az Adatkezelő minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz az adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. Az Adatkezelő az adatok biztonságáról megfelelő technikai (pl. logikai védelem, különösen a jelszavak és kommunikációs csatornák titkosítása) és szervezési intézkedésekkel (fizikai védelem, különösen az Adatkezelő munkavállalóinak adatbiztonsági képzése, az információkhoz való hozzáférés korlátozása) gondoskodik.

Az Adatkezelő többek között az alább leírt módon gondoskodik az adatok biztonságáról és azok jogszerű kezeléséről:

- gondoskodik az adatok megfelelő szintű védelméről, különösen a jogosulatlan használat hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen,
- biztosítja, hogy a nyilvántartás módja és adattartalma a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfeleljen,
- gondoskodik arról, hogy a személyügyi nyilvántartásban szereplő adatokat csak azok a munkavállalók, és egyéb az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van,
- a nyilvántartás papíralapú dokumentumait az adatbiztonság követelményeire tekintettel tárolja, és gondoskodik azok biztonságos őrzéséről,
- gondoskodik az informatikai rendszer jogosulatlan hozzáférés elleni védelméről, mind a szoftver mind a hardver eszközök tekintetében,
- nyomon követi és naplózza az adatokkal végzett műveleteket,
- az adatkezelés határidejének leteltekor gondoskodik az adatállományok visszaállíthatatlan törléséről,
- gondoskodik a számítógépes vírusok elleni védelemről a munkavállalói által használt informatikai eszközök és a belső üzemeltetésű szerverek vonatkozásában,
- megteremti a feltételeket ahhoz, hogy az informatikai eszközök használatára vonatkozó biztonsági szabályok a munkavállalók otthoni munkavégzése esetén is megfelelően érvényesüljenek, a vonatkozó szabályzatot az Adatkezelő elfogadtatja az otthoni munkavégzés keretében dolgozókkal és nyilatkoztatja őket az előírt feltételek teljesüléséről,
- folyamatosan biztosítja a hardver eszközeinek fizikai védelmét, beleértve az elemi károk elleni védekezést.

Kérjük, segítsen nekünk az információk megóvásában azzal, hogy nem használ túlságosan nyilvánvaló bejelentkezési nevet illetve jelszót, valamint a jelszavát rendszeresen megváltoztatja, kérjük továbbá, hogy jelszavát ne tegye hozzáférhetővé más személy számára.

Az Adatkezelő minden otthoni munkavégzést választó munkatársától elvárja, hogy a munkaállomásán az előírások szerinti biztonsági elemeket alkalmazza. Az Adatkezelő a megfelelően biztonságos használat érdekében minden munkatárs részére biztosítja a szükséges informatikusi támogatást.

14. Az Érintett jogai és jogorvoslati lehetőségei

Az Érintett adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit, és ezzel kapcsolatban a GDPR vonatkozó rendelkezéseit és korlátozásait részletesen a GDPR tartalmazza (így különösen a GDPR 15., 16., 17.,

18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79. és 82. cikkei). Az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb rendelkezéseket.

14.1. Az Érintett hozzáférési joga

Az Érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon tőlünk arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Ha ilyen adatkezelés folyamatban van, az Érintett jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai;
- az Érintett személyes adatok kategóriái;

- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat közöltük vagy közölni fogjuk, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- az Érintett joga, hogy kérelmezheti tőlünk az Érintettre vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; és
- ha az adatokat nem az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az Érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Ha személyes adatoknak harmadik országba történő továbbítására kerül sor, az Érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a megfelelő garanciákról.

Az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Érintett rendelkezésére bocsátjuk. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Érintett másként kéri.

14.2. A helyesbítéshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbítsük az Érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az Érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

14.3. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére indokolatlan késedelem nélkül töröljünk az Érintettre vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;
- az Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az Érintett tiltakozik az adatkezelése ellen, és adott esetben nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezeltük;
- a személyes adatokat a ránk alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell; vagy
- a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Ha az Adatkezelő már nyilvánosságra hozta a személyes adatot, ám azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat szintén tároló vagy publikáló egyéb adatkezelőket, hogy az Érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

A fentiek nem alkalmazandók, amennyiben az adatkezelés szükséges, többek között:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, a ránk alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;

- a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a 7.3.1. bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

14.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére korlátozzuk az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy ellenőrizzük a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- már nincs szükségünk a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- vagy az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a 7.4.1. bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatjuk az Érintettet.

14.5. A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés- korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közöltük, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az az Érintett kérésére tájékoztatjuk e címzettekről.

14.6. Az adathordozhatósághoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy az Érintettre vonatkozó, általa a rendelkezésünkre bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő, ha:

- az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog 7.6.1. bekezdés szerinti gyakorlása során az Érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

14.7. A tiltakozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve profilalkotást is. Ebben az esetben a személyes adatokat nem kezeljük tovább, kivéve, ha bizonyítjuk, hogy az adatkezelést olyan

kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Érintettre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

Ha az Érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az Érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson az Érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

14.8. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

Az Érintett a GDPR, valamint a Polgári Törvénykönyv alapján bíróság előtt érvényesítheti jogait, továbbá Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C; levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5; telefon: +36 1 391 1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat az adatkezelő adatkezelési gyakorlatával kapcsolatban felmerült panaszja esetén. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket részletesen a GDPR 77., 79. és 82. cikkei tartalmazzák.

14.9. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

Az Érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság az Érintettre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

Az Érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az Érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

14.10. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

Az Érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR-nak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait.

Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az Érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

Valamely eljárás kezdeményezése előtt javasolt az adatkezelőnek elküldeni a panaszt.

15. Jogorvoslat

Kérés vagy probléma esetén, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot; postai úton az 2040 Budaörs, Kinizsi út 2. elektronikusan pedig a szervo@szervort.hu címen fogadjuk kérését, és igyekszünk haladéktalanul válaszolni és mihamarabb teljesíteni kérését. Ha valamivel mégsem elégedett, vagy úgy érzi, jogsérelem érte a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban, az illetékes törvényszékhez, a fővárosban a Fővárosi Törvényszékhez is fordulhat vagy vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál.

Elnök: dr. Péterfalvi Attila,

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.,

Postafiók: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Elérhetőség: ugyfelszolgalat@naih.hu, +36 (30) 683-5969, www.naih.hu

Budaörs, 2024. május 10.