

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Tájékoztató hatálybalépésének napja: 2018. május 25.

Frissítve: 2021. szeptember 1., 2024. március 21., 2024. augusztus 31., 2025. március 20.

Az Accent Hotels szállodalánc tagjaként az Erzsébet Királyné Szálloda komoly hangsúlyt helyez a személyes adatok védelmére. Szeretnénk megismertetni Önt azokkal az adatkezelési, illetve adatfeldolgozási folyamatokkal, amelyeket szolgáltatásaink nyújtásával kapcsolatban, online foglalási rendszerünkben, illetve hírlevelünkkel kapcsolatban alkalmazunk. Az alábbiakban arról tájékoztatjuk Önt, hogy mit teszünk adatai védelme érdekében és milyen adatokat, milyen célból rögzítünk és kezelünk.

1. BEVEZETÉS

Az Erzsébet Királyné Szálloda Kft. (székhelye: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2.; cégjegyzékszám: 13-09-178485; adószáma: 25441882-2-13) (a továbbiakban: „**Adatkezelő**”), mint az Erzsébet Királyné Szálloda szálloda üzemeltetője, az általa nyújtott szolgáltatásai során Adatkezelőként magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Adatkezelési Tájékoztató tartalmát.

Az Adatkezelő szolgáltatásait igénybe vevő vendég, szerződő partner, illetőleg személyes közreműködője, valamint álláshirdetésre jelentkezők és munkavállalók (a továbbiakban: „**Érintett**”) személyes adatait az Adatkezelő kezeli. Az Adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatásaival kapcsolatos adatkezelés megfeleljen a hatályos jogszabályoknak és a jelen adatkezelési tájékoztatóban támasztott követelményeknek.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan módosítsa. Erre tekintettel ajánlott rendszeresen látogatni a <https://accenthotels.com/hu/adatvedelem> weboldalt abból a célból, hogy figyelemmel kísérhesse a változásokat. A Tájékoztató hatályos tartalma ugyanitt folyamatosan megismerhető és lementhető. Ha az Érintett e-mail címe rendelkezésünkre áll, kérésére a módosításokról e-mailben értesítést küldünk.

Az Érintett kérésére megküldjük részére a mindenkor hatályos Tájékoztató egy példányát.

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

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

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 6. §-a
- a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”)

1.1. Adatkezelő adatai

Neve: Erzsébet Királyné Szálloda Kft.

Székhely: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2.

Cégjegyzékszám: 13-09-178485

Adószám: 25441882-2-13

Hotel neve: Erzsébet Királyné Szálloda

Hotel címe: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2.

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

E-mail: info@ekhotel.hu

Levelezési cím: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2.

Telefon: +36 28 816 817

Honlap: <https://erzsebetkiralyne.accenthotels.com>

Adatvédelmi felelős: Major István

Adatvédelmi felelős elérhetősége: istvan.major@accenthotels.com

2. AZ ADATVÉDELEM ALAPFOGALMAI

2.1. Személyes adat

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

2.2. 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;

2.3. Tiltakozás

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

2.4. 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;

2.5. 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- minta, íriszkép) rögzítése is;

2.6. Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

2.7. Adattörlés

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

2.8. Adatzárolás

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

2.9. Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

2.10. 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;

2.11. Harmadik személy

Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely vagy aki nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;

2.12. Vendég

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

2.13. 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;

2.14. Harmadik ország

Minden olyan állam, amely nem EGT-állam.

2.15. 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.

2.16. Biztonsági esemény

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

2.17. Bizalmasság (titkosság)

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

2.18. 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.

2.19. 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.

2.20. Vagyonvédelmi biztonságtechnikai rendszer

Vagyonvédelmi célból, az Adatkezelési Szabályzat területi hatálya alá tartozó ingatlanokon telepített elektronikus jelző és képi megfigyelőrendszerek. Ide tartoznak továbbá a rögzítés nélküli, megfigyelési céllal üzemeltetett, avagy a hang- vagy képrögzítést is lehetővé tevő elektronikus megfigyelőrendszerek (térfigyelés), az elektronikus beléptető rendszerek, a betöréssel jelző 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.

3. 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 és történelmi 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 észszerű 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”).

4. AZ ADATKEZELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Az adatokhoz hozzáférők köre:

- az Adatkezelő munkatársai;
- az alábbiakban meghatározott Adatfeldolgozók munkatársai;
- egyes hatóságok a hatósági eljárások során általuk kért és az Adatkezelő által törvényileg kötelezően átadandó adatok vonatkozásában;
- a lejáró tartozások kezelése céljából az Adatkezelő által megbízott követeléskezelő cég munkatársai;
- 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.

4.1. Regisztrációhoz szükséges adatok, valamint a felhasználói fiókban megadott további adatok kezelése

Az Érintettnek ahhoz, hogy az Erzsébet Királyné Szálloda szolgáltatásait igénybe vegye, egy regisztrációs lapot kell kitöltenie. Az egyes szolgáltatások igénybevételénél a kezelt adatok további felhasználásra kerülnek. A papír alapú regisztráció esetén az Adatkezelő az adatokat az online regisztrációval azonos feltételek szerint kezeli.

Az online felületen a foglalás során elkészül egy felhasználói fiók, amely lehetővé teszi a későbbi foglalások kezelését, nyomon követését és az ügyfélszolgálati támogatás egyszerű biztosítását. A fiók törölhető, azonban a foglalással kapcsolatos szerződéses adatok a jogszabályi előírásoknak megfelelően továbbra is megőrzésre kerülnek. Online foglalás esetén az adatok egy része adattovábbítás során kerül az Adatkezelőhöz az egyes szállásközvetítők, utazási irodák, valamint az Accent Hotel Solutions Szolgáltató Kft. részéről.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai:

- Regisztrációhoz szükséges adatok
 - Vezetéknév: azonosításhoz, kommunikációhoz, szerződés teljesítéséhez szükséges
 - Keresztnév: azonosításhoz, kommunikációhoz, szerződés teljesítéséhez szükséges
 - Az Érintett neve: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
 - E-mail cím: azonosítás
 - Jelszó: hitelesítés
- Felhasználói fiók személyes adatok
 - Megszólítás: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
 - Születési dátum: jókívánság, egyedi ajándék kedvezmény küldéséhez szükséges
 - Névnap: jókívánság, egyedi ajándék kedvezmény küldéséhez szükséges
 - Nyelv megadása: kényelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges
 - Gyermekek száma: kényelmi szolgáltatás nyújtásához, szerződés teljesítéséhez szükséges

- Elérhetőséghez kapcsolódó adatok:
 - levelezési cím / lakcím: kapcsolattartáshoz, kényelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges
 - telefon: kapcsolattartáshoz, kényelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges
 - e-mail cím: kapcsolattartáshoz, kényelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges
- Preferenciák, vásárlási szokásaira vonatkozó adatok
 - akadálymentes szállodai szolgáltatás igénylése, kényelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges
 - speciális étrend igénylése: az Érintett ízlésének megfelelését szolgálja, szerződés teljesítése, kényelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges
 - egyéb, opcionálisan megadott preferenciák, kényelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés különböző jogalapokon történik, attól függően, hogy az egyes adatok milyen célra kerülnek felhasználásra:

Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont):

A foglalás során megadott személyes adatok kezelése elengedhetetlen ahhoz, hogy az Érintett és az Adatkezelő között létrejövő szerződés teljesíthető legyen. A fiók létrehozása a foglalás folyamatához kapcsolódik, ezért az adatok kezelésének a jogalapja szerződés teljesítése. A fiókhoz kapcsolódó egyes adatok kezelése kapcsán viszont szükséges az Érintett hozzájárulása (lásd alább). A foglalásokból keletkező megrendelésekhez kapcsolódó számlák esetén a jogalap Jogszabályi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont) a Számviteli törvény előírásai alapján.

Az Érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bek. a) pont):

A születési dátum, névnap, egyedi kedvezményekre vonatkozó információk és egyéb személyes adatok az Érintett hozzájárulásával kezelhetők. Az Érintett bármikor visszavonhatja hozzájárulását ezeknek az adatoknak a kezeléséhez.

Az adatkezelés időtartama

A szerződés teljesítése és az abból fakadó jogi igények védelme érdekében a foglalásokhoz kapcsolódó adatokat az Adatkezelő az Érintett utolsó foglalásától számított 5 évig őrzi meg, ezt követően a Ptk. 6:22. § alapján az adatok anonimizálásra kerülnek. Ennél hosszabb ideig akkor tart az adatkezelés, ha azt jogszabály követeli meg, például, 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 Adatkezelő a hozzájárulás alapján kezelt adatokat a fiók fennállásáig, vagy az Érintett törlésre irányuló kéréséig tárolja. A kérésre reagálva az Adatkezelő haladéktalanul törli az adatokat, kivéve, ha azok jogszabályi előírások miatt továbbra is megőrzésre kell, hogy kerüljenek.

4.2. A szálláshely-szolgáltatást igénybe vevők bejelentkezésével kapcsolatos adatkezelés, kötelező nyilvántartás és adatszolgáltatás

A szálláshelyen való bejelentkezéskor az Adatkezelő rögzíti az előírásnak megfelelő adatokat a VIZA elnevezésű, többszörös, aszimmetrikus titkosítással védett informatikai rendszerben, azaz a Kormány rendeletében kijelölt tárhelyszolgáltató által biztosított tárhelyen. Az adatok nyilvántartásának a célja az Érintett és mások jogainak, biztonságának és tulajdonának védelme, továbbá harmadik országbeli állampolgárok és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek tartózkodására vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzése megvalósulhasson. A VIZA elsődleges célja tehát a közrend, a közbiztonság, az államhatár rendjének, az érintett és mások jogainak, biztonságának és tulajdonának védelmének elősegítése.

Az adatkezelés célja

A Kormány által kijelölt célok támogatása és a törvényi kötelezettség végrehajtása szükségessé teszi a személyes adatok kezelését.

Kezelt adatok köre

A szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő Érintett:

- családi és utóneve
- születési családi és utóneve
- születési helye és ideje
- neme
- állampolgársága
- anyja születési családi és utóneve

A szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő Érintett:

- személyazonosításra alkalmas okmányának, illetve útiokmányának azonosító adatai,
- gépjárművel való rendelkezés: kényelmi szolgáltatás nyújtásához, szerződés teljesítéséhez szükséges
- gépkocsi rendszáma: szerződés teljesítéséhez szükséges
- azonosító okmányának beszkenelt képe
- harmadik országbeli állampolgár esetében a vízum vagy tartózkodási engedély száma,
- a beutazás időpontja és helye,

A szálláshely-szolgáltatáshoz kapcsolódó információk:

- a szálláshely megrendelés megerősítésének az azonosítója
- a szálláshely megnevezése, pontos címe, a szobaszám
- a szálláshely igénybevételének kezdő és várható, valamint tényleges befejező időpontja.

Európai Unión kívüli vendégek esetén továbbá:

- Állampolgárság: azonosításhoz, szerződés teljesítéséhez szükséges
- Útlevélszám: jogszabályi kötelezettség teljesítése
- Vízumszám: jogszabályi kötelezettség teljesítése
- Országba lépés ideje és helye: jogszabályi kötelezettség teljesítése

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont) a szolgáltatás megvalósulásához szükséges adatok kapcsán, illetve jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) a VIZA rendszerbe feltöltött személyes adatok kapcsán. Az adatszolgáltatás folyamatát a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény írja elő és szabályozza.

Az adatkezelés időtartama

A tudomására jutást követő első év utolsó napjáig szükséges tárolni az adatszolgáltatás céljából kezelt adatokat. Az adatkezelő ezt követően törli a nyilvántartásban szereplő személyes adatokat. A VIZA rendszer legfeljebb két éven keresztül őrzi meg az oda beküldött adatokat.

Adattovábbítás

A tárhelyszolgáltató tevékenysége - a szálláshely-szolgáltató adatfeldolgozójaként - kizárólag az adat tárhelyen a Kormány rendeletében kijelölt titkosítási eljárást biztosító által titkosított formában történő tárolására és az adathoz - a szálláshely-szolgáltató és a szálláshely-szolgáltató útján törvényben arra feljogosított személy vagy szerv számára - történő hozzáférés biztosítására terjed ki. A rögzített vendégadatok a VIZA rendszerbe titkosítottan kerülnek be, azokhoz kizárólag az illetékes szervek férhetnek hozzá, a tárhelyszolgáltató, illetve a feltöltést lehetővé tevő okmányolvasó szoftver üzemeltetője a tárhelyen tárolt adatot nem ismerheti meg.

4.3. Beléptetés, érkeztetés folyamata során kezelt adatok

Az Adatkezelő által üzemeltetett és felügyelt területre vendégek, látogatók, ügyfelek, partnerek és munkavállalók léphetnek be. A biztonságos beléptetés és érkeztetés érdekében az Adatkezelő a kapcsolódó kockázatok értékelése alapján különböző intézkedéseket alkalmazhat.

Az Adatkezelés célja

Az Adatkezelő célja, hogy a vendégek, látogatók, ügyfelek, partnerek és munkavállalók beléptetésével, érkeztetésével összefüggő biztonsági kockázatokat minimalizálja, valamint a szükséges és arányos intézkedéseket meghozza. Különleges esetekben, ha azt jogszabály vagy biztonsági szempontok indokolják, az Adatkezelő korlátozhatja az érintettek belépését. A belépési folyamat biztonságos lebonyolítása érdekében az Adatkezelő az aktuális kockázatértékelés alapján különböző megoldásokat alkalmazhat a hatályos jogszabályoknak megfelelően.

A kezelt adatok köre

Az Érintett vendég, látogató, ügyfél vagy partner belépésére vonatkozó személyes adatok:

- név: a nyilvántartáshoz szükséges
- a belépés időpontja: azonosítás, visszaellenőrzés
- a távozás időpontja: azonosítás, visszaellenőrzés
- a fogadó személy neve: azonosítás, visszaellenőrzés

A megfelelő egészségi állapot igazolását szolgáló dokumentumokon szereplő adatok (amennyiben a hatályos jogszabályok vagy egészségügyi előírások ezt megkövetelik):

- az oltási igazolványon szereplő adatok
- az oltási igazolás elfogadásához szükséges azonosító dokumentumon (pl. személyi igazolvány, jogosítvány, útlevél) szereplő személyes adatok

Az adatkezelés jogalapja

Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont) a beléptetéssel összefüggő biztonsági kockázatok csökkentése érdekében, illetve jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont), amennyiben hatályos jogszabályok vagy kormányrendeletek írják elő a beléptetéssel kapcsolatos adatkezelési kötelezettségeket.

Jogos érdek megnevezése

Az adatkezelőhöz naponta nagyszámú külsős vendég és látogató érkezik, amely fokozott biztonsági kockázatot jelenthet. A beléptetési és érkeztetési folyamat lehetővé teszi a látogatások ellenőrzését, visszakéreshetőségét, és ezáltal hozzájárul a kockázatok csökkentéséhez. Az intézkedések arányosan szolgálják a biztonságot, figyelembe véve a látogatók és munkavállalók jogait és érdekeit.

Az adatkezelés időtartama

Az érintettek személyes adatai főszabály szerint nem kerülnek tárolásra. Ha jogszabály vagy biztonsági körülmény ezt indokolja, az adatkezelő az adatokat a belépés napjától számított legfeljebb 1 évig őrizheti meg. Az adatkezelési időtartam mindig igazodik a hatályos jogszabályi előírásokhoz és az adatkezelés céljához.

4.4. Beléptetéskor testhőmérséklet mérés alkalmazása

Az Adatkezelő a tulajdonában, használatában álló területére, épületeibe történő beengedés során valamennyi belépni szándékozó személyre egységesen kiterjedő védelmi intézkedésként alkalmazhatja a testhőmérséklet mérést. A testhőmérséklet-mérés elvégzéséhez nem szükséges az alany kifejezetten ezen adatkezelési cél érdekében történő azonosítása, és semmilyen módon nem jár adat rögzítésével, további tárolásával, továbbításával. A szolgáltatásokat ezt követően már csak azok a személyek veszik igénybe, akiknek a belépést a test-hőmérséklet mérés alapján engedélyezni lehet.

Indoklás

Önmagában abból a tényből, hogy valakinek magasabb a testhőmérséklete, nem vonható le az a következtetés, hogy az valamilyen kórokozóval, például az új típusú koronavírus valamely fajtájával fertőzött, így a belépésnél történő testhőmérséklet-mérés alapján az Adatkezelő munkatársai semmilyen következtetést nem vonnak le az adott személy egészségi állapotára vonatkozóan, ugyanakkor jogosult a belépés engedélyezésére vagy megtagadására.

Az Adatkezelő tehát nem tárol személyes és egészségügyi adatokat, és kizárólag arra vonatkozóan hoz döntést, hogy a területére belépni kívánó személy belépését engedélyezi, vagy megtagadja azt (azért, mert a mérés eredménye alapján kockázatot hordoz más személyekre nézve).

Ha az adatkezelő nevében eljáró személy a belépést megtagadja, akkor az Érintett feladata a helyzet további kezelése (orvoshoz fordulás, betegszabadság és táppénz ügyintézés, munkahelyi vezető tájékoztatása stb.), ezzel kapcsolatban az Adatkezelőnek a továbbiakban semmilyen teendője, vagy felelőssége nincs.

4.5. Bankkártya adatokkal kapcsolatos adatkezelés

Az Érintettnek a bankkártyás fizetés során kell ezen adatokat megadnia a foglalása, valamint annak teljesítése biztosítása érdekében.

Online foglalás esetén az adatok egy része adattovábbítás során kerül az Adatkezelőhöz az egyes szállásközvetítők, utazási irodák, valamint az ACCENT HOTEL SOLUTIONS Szolgáltató Kft. részéről.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai:

- Bankkártyán szereplő név: a fizetés teljesítéséhez szükséges.
- Bankkártya száma: a tranzakció lebonyolításához szükséges.
- Bankkártya lejárat: a fizetés hitelesítéséhez szükséges.

Az adatkezelés jogalapja

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Érintettel kötött szerződés teljesítése. Az Adatkezelő a bankkártyás fizetések lebonyolításához pénzügyi szolgáltató partnert (bankot, fizetési szolgáltatót) vesz igénybe, amely adatfeldolgozóként jár el.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a bankkártyaadatokat közvetlenül nem tárolja. Az online fizetési tranzakciókat és az előzetes engedélyezéseket a pénzügyi szolgáltató kezeli. Az Adatkezelő a fizetési tranzakciókról és a kapcsolódó személyes adatokról (pl. tranzakció dátuma, összege, fizetés státusza) a vendég távozását követően legfeljebb 8 naptári napig megőrzi, elszámolási és esetleges visszatérítési célból.

4.6. Törzsvendégprogram

Az Accent Hotels Törzsvendég programot működtet. A szolgáltatást az Accent Hotels csoport tagjaként a Accent Hotel Solutions Kft. működteti, a kapcsolódó adatkezelési tájékoztató elérhető a <https://accenthotels.com/hu/adatvedelem> oldalon. A Törzsvendég kártyát az Érintettek az Accent Hotels weboldalának felületén és az egyes hotelekben elérhető papír alapú űrlap kitöltésével igényelhetik. A Törzsvendég programmal kapcsolatos észrevételeket, kérdéseket az Accent Hotel Solutions Kft. munkatársai részére továbbítjuk.

Az Adatkezelő a törzsvendég programban résztvevő Érintettek számára személyre szabott szolgáltatást, valamint kedvezményeket nyújt. A szolgáltatások, kedvezmények igénybevételéhez első lépésben a Kártyabirtokos igazolja jogosultságát a Mágneskártya segítségével a Szállodában elhelyezett, külön erre a célra használható terminálon, ezt követően veheti igénybe a kívánt szolgáltatást vagy kedvezményt. Az igénybevétel során a terminálhoz kapcsolt rendszer ellenőrzi a törzsvendégkártya érvényességét, egyenlegét, majd ezután valósul meg a tranzakció. A programhoz kapcsolódó személyes adatokhoz nem jutnak hozzá külső szereplők, a Kártyabirtokosok kizárólag az Accenten keresztül - annak weboldalán, e-mailben, faxon vagy telefonon - történő foglalások esetében használhatják a törzsvendég kártyát.

A Kártyabirtokosok a Programban részt vevő Partnereknél teljesített vásárlásaik és szolgáltatás-igénybevételeik után Pontokat kapnak, amelyek a Kártyához kapcsolódó egyedi pontfolyószámlára kerülnek, illetve felhasználás esetén onnan kerülnek levonásra az adott tranzakciónak megfelelően. Amennyiben a kártyaolvasó az egyes tranzakciók végrehajtásakor a központi számítógépes rendszerrel elektronikus kapcsolatot teremt, akkor a Kártya a Pontfolyószámlán lévő Pontok erejéig Pontbeváltásra, illetve Pontgyűjtésre használható.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- Vezetéknév: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
- Keresztnév: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
- Cégnév: azonosítás, kommunikáció, szerződés teljesítése
- Törzsvendég azonosító: a megkötött szerződés teljesítéséhez szükséges
- Gépjárművel való rendelkezés: kényelmi szolgáltatás nyújtásához, szerződés teljesítéséhez szükséges
- Igénybe vett szolgáltatások tartalma: szerződés teljesítése
- Igénybe vett szolgáltatás értéke: szerződés teljesítése
- Pontfolyószámla egyenleg adatai: szerződés teljesítése, pontok kezelése
- Pontfolyószámlához tartozó tranzakciós adatok: a felhasználói szokások monitorozása (statisztikai célú felhasználás), illetve a jogosultság megszűnésének vizsgálata

Az adatkezelés jogalapja

A törzsvendég program működtetéséhez szükséges adatok kezelésének a jogalapja szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont). A szerződés megszűnését vagy felbontását követően az Adatkezelő a teljesítések jogszerűségének igazolása céljából tárolja a Törzsvendég Program keretében végzett tranzakciókhoz, teljesítésekhez kapcsolódó személyes adatokat jogos érdek alapján (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont).

Jogos érdek

Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bek. f)), hogy a törzsvendég programhoz kapcsolódó szerződés megszűnését követően is képes legyen bizonyítani a kapcsolódó teljesítéseket és a program keretében végzett tranzakciókat. A Törzsvendégprogram hosszú időszakra biztosít lehetőségeket, fontos, hogy az Adatkezelő akár évekkel a kártya lejáratát követően is pontosan és hitelt érdemlően válaszolhasson a felmerülő kérdésekre.

Az adatkezelés időtartama

A szerződéses kötelezettség teljesítése kapcsán kezelt személyes adatokat az Adatkezelő az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 5 év múlva törli. 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. Jogos érdek alapján az Adatkezelő legfeljebb a Törzsvendég programhoz kapcsolódó szerződés megszűnésétől vagy felbontásától számított 10 évig tárolhatja a teljesítésekhez, tranzakciókhoz kapcsolódó adatokat.

4.7. Rendezvénnyel kapcsolatos ajánlatkéréshez, valamint megrendeléshez fűződő adatkezelés

Az Érintettnek (jogi személy személyes közreműködője) lehetősége van rendezvény megrendezésére vonatkozó ajánlatot kérnie az Adatkezelőtől és megrendelnie az Adatkezelőtől az adott szálláshelyre vonatkozóan.

Az adatok részben az ACCENT HOTEL SOLUTIONS Szolgáltató Kft. adattovábbítása révén kerülnek a Szállodához.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Vezetéknév, keresztnév: azonosítás, kommunikáció, szerződés teljesítése
- Cégnév: azonosítás, kommunikáció, szerződés teljesítése
- Személyes közreműködő neve: azonosítás, kommunikáció, szerződés teljesítése
- Telefonszám: azonosítás, kommunikáció, szerződés teljesítése
- E-mail cím: azonosítás, kommunikáció, szerződés teljesítése
- Étkezési igény: szerződés teljesítése
- Program: szerződés teljesítése
- Szoba igény: szerződés teljesítése
- Teremigény: szerződés teljesítése
- Rendezvény időpontja: szerződés teljesítése
- Rendezvény típusa: szerződés teljesítése
- Megjegyzés: szerződés teljesítése

Az adatkezelés jogalapja

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

Jogos érdek megnevezése

Az Adatkezelő jogos érdeke az ajánlatok megőrzése és kezelése, hogy biztosítsa üzleti partnereivel történő hatékony kommunikációt, személyre szabott szolgáltatásokat nyújtson, valamint az ajánlatokkal kapcsolatos esetleges jogviták esetén megfelelő dokumentációval rendelkezzen.

Jogos érdek indoklása

Az Adatkezelő üzleti szempontból jogos érdeke, hogy a kiadott ajánlatokat egy meghatározott időtartamig megőrizze, lehetőséget biztosítva az érintettek számára, hogy később visszatérhessenek egy korábbi ajánlathoz. Az ajánlatok archiválása segíti a szerződéskötést megelőző tárgyalások dokumentálását, és hozzájárul a hatékony üzleti ügyvitelhez. A megőrzési idő arányos, az ajánlatok a szerződéskötés hiányában legfeljebb 3 évig kerülnek tárolásra, ezt követően az Adatkezelő azokat zárolja vagy törli. Az érintetteknek joguk van tiltakozni az adatkezelés ellen.

Az adatkezelés időtartama

Amennyiben az ajánlatot az Érintett elfogadja az adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 5 év múlva zároljuk. Amennyiben az ajánlatot az Érintett nem fogadja el, az Adatkezelő az adatokat jogos érdekből – a partnerek korábbi ajánlatainak megőrzése közvetlen üzleti érdeke – tárolja és 3 év múlva zárolja.

4.8. Partnerekkel való szerződéskötéssel kapcsolatos adatkezelés

Az Adatkezelő a szolgáltatásai biztosítása érdekében különböző partnerekkel szerződik.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Személyes közreműködő vezetékneve: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges, szerződés teljesítése
- Személyes közreműködő keresztnéve: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges, szerződés teljesítése
- Képmás: szerződés teljesítéséhez szükséges (kifejezetten fotózásra irányuló szerződés esetén)
- E-mail cím: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
- Telefonszám: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
- Jogi személlyel kapcsolatos adatok (név, székhely, cégjegyzékszám, adószám): szerződés teljesítése

Az adatkezelés jogalapja

A szerződéskötést megelőzően az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont), azt követően szerződéses kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont).

Az adatkezelés időtartama

A hozzájárulás alapján kezelt személyes adatokat az Adatkezelő az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig őrzi meg. Az Érintettek bármikor visszavonhatják hozzájárulásukat e-mail útján az info@ekhotel.hu címre küldött üzenetükben kérhetik személyes adataik törlését.

Szerződéses kötelezettség teljesítése esetén 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.

4.9. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az Adatkezelő kiemelten fontosnak tartja a vendégek elégedettségét és a szolgáltatások magas színvonalának biztosítását. Ennek érdekében lehetőséget biztosítunk arra, hogy az Érintettek panaszt nyújtsanak be a szállodával kapcsolatos észrevételeikről.

A Erzsébet Királyné Szálloda visszaélés-bejelentő rendszert is működtet, amely elsődlegesen a munkavállalók és üzleti partnerek számára biztosít bejelentési lehetőséget. Amennyiben vendégként kíván bejelentést tenni, kérjük, érdeklődjön a recepció munkatársainál, ahol részletes tájékoztatást kaphat a bejelentés módjáról, illetve hozzáférhet a kapcsolódó szabályzatokhoz és nyomtatványokhoz.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Vezetéknév, keresztnév: az érintett azonosítása és a panaszkezelési folyamat során történő kapcsolatfelvétel céljából.
- Lakcím (ha szükséges): a válaszlevél postai úton történő kézbesítéséhez.
- E-mail cím: a panaszról való tájékoztatás és az érintettel való kommunikáció céljából.
- Telefonszám: a gyorsabb kapcsolatfelvétel érdekében (opcionális).
- Panasz tartalma: a panasz kivizsgálásához szükséges információk.

Az adatkezelés jogalapja

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítésén alapul. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése alapján kötelező adatkezelés.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a panaszhoz kapcsolódó személyes adatokat, a felvett jegyzőkönyvet és a válaszlevél másolatát a panasz megtételétől számított 5 évig kezeli a Fogyasztóvédelmi Törvény által megfogalmazottaknak megfelelően.

4.10. Értékeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az Érintettnek lehetősége van értékelést adnia az adott szálláshellyel kapcsolatban. Az értékelést anonim módon, tehát csak az értékelésre vonatkozóan is ki lehet tölteni.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Vezetéknév: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
- Keresztnév: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
- E-mail cím: azonosításhoz, kommunikációhoz szükséges
- Tartózkodás dátuma: elégedettség mérés, statisztikai cél
- Szálloda értékelése: elégedettség mérés, statisztikai cél

Az adatkezelés jogalapja

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

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a személyes adatokat az **Érintett hozzájárulásának visszavonásáig kezeli**. Az Érintettek bármikor visszavonhatják hozzájárulásukat, e-mail útján a szálloda info@ekhotel.hu e-mail címére küldött üzenetükben kérhetik személyes adataik törlését.

4.11. Karrier

Az Erzsébet Királyné Szálloda lehetőséget biztosít az Érintett számára, hogy jelentkezzen az általa meghirdetett állásokra a Hotellánc által biztosított felületeken keresztül (pl. Profession.hu, Karrier Portál, illetve a hotelláncon belüli egyéb jelentkezési lehetőségek). A jelentkezések kezelésére szolgáló felületeket a Hotellánc központja, az Accent Hotel Management Szolgáltató Kft. biztosítja és felügyeli, míg a technikai háttér és a belső informatikai rendszerek működtetése az Accent Hotel Solutions Kft. feladata.

A beérkező pályázatokat az Accent Hotellánc tagjaként a szálloda önálló adatkezelőként kezeli. A Hotellánc központja technikai támogatást nyújthat az adatkezelés során, valamint minőségbiztosítási céllal ellenőrizheti a pályázatok folyamatát. Az Accent Hotel Management Szolgáltató Kft. nem hoz döntéseket az egyes hotelek által meghirdetett pozíciók betöltéséről, de adott esetben saját igényeire való tekintettel figyelemmel kísérheti a beérkező jelentkezéseket.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Családi név: azonosítás, kapcsolattartás
- Keresztnév: azonosítás, kapcsolattartás
- E-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
- Telefonos elérhetőség: kapcsolattartás
- Állampolgárság
- Legmagasabb iskolai végzettség
- Végzettség pontos megnevezése
- Munkahelyi tapasztalat
- Szakterülettel és munkavégzéssel kapcsolatos preferenciák
- Az önéletrajz mellékleteként csatolt bármilyen dokumentumban önkéntesen megadott személyes adat

Az adatkezelés jogalapja

Az érintett álláspályázat során megadott személyes adatainak kezelése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az érintett hozzájárulásán alapul.

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 a Szállodalánc 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. Az Érintettek bármikor visszavonhatják hozzájárulásukat, e-mail útján a szálloda info@ekhotel.hu e-mail címére küldött üzenetükben kérhetik személyes adataik törlését.

Amennyiben az Érintett nem ad hozzájárulást a személyes adatai további megőrzésére, azok 30 napon belül anonimizálásra és az önéletrajzok megsemmisítésre kerülnek.

Az adatokhoz való hozzáférés

A jelentkezők adataihoz az adott Hotellánc-tagok, mint önálló adatkezelők férnek hozzá. Az Accent Hotel Management Szolgáltató Kft. adatfeldolgozóként támogatja az adatkezelési folyamatokat, ugyanakkor a Hotellánc központjaként fennálló, koordinátori szerepe kapcsán belső hozzáférési jogosultsággal rendelkezik, és bizonyos esetekben önálló adatkezelőként is eljárhat, ha saját munkaerőigénye vagy a lánc egyéb szállodáinak a szempontjai alapján keres megfelelő személyeket.

A jelentkezések feldolgozásában az állásportálok (pl. Profession.hu, Karrier Portál), illetve a Hotellánc egyéb jelentkezési lehetőségeit nyújtó Accent Hotel Solutions Kft. adatfeldolgozóként működnek közre, biztosítva a felületet a jelentkezések benyújtásához és tárolásához.

4.12. Hírlevél

Az Érintettnek lehetősége van feliratkozni az Adatkezelő marketing célú hírlevelére az erre a célra szolgáló online felületen, a weboldal láblécében, a regisztrációs folyamat során, a felhasználói profil felületén, a foglalás, valamint ajánlatkérés során, illetve a Szállodában elérhető, papír alapú bejelentkezési lapon, illetve a Törzsvendég programhoz való csatlakozásra szolgáló űrlapon. A szállodalánc központilag kezeli a feliratkozók adatait, és végzi el a hírlevelek kiküldését, mindazonáltal a felelős adatkezelő a hírlevél kiküldéséről döntést hozó Szálloda. A folyamat során az adatbázis tárolásáért, illetve a hírlevelek kiküldéséért felelős Accent Hotel Solutions Kft. működik közre technikai adatfeldolgozóként. A Szállodalánc a hírlevél-adatbázisban nyilvántartja, hogy az egyes feliratkozók mikor adták hozzájárulásukat a hírlevelek fogadására.

Az Erzsébet Királyné Szálloda meghatározott rendszerességgel, és tartalommal jogosult direkt marketing célú hírleveleket küldeni azon Érintettek részére (az általuk megadott – és adott esetben később módosítható – e-mail címre), akik feliratkoztak a hírlevélküldő szolgáltatásra. A hírlevélküldés célja a Szállodához kapcsolódó legújabb ajánlatok, promóciók, események és egyéb releváns információk közlése az Érintettek számára.

A papír alapú űrlapon történő feliratkozások esetében az Adatkezelő megerősítést kérhet e-mailben, amelynek célja az adatok pontosságának és a hozzájárulás valódiságának a garantálása. A papír alapon megadott hozzájárulás mindazonáltal az e-mail megerősítés nélkül is érvényes, a hírlevelek megküldése az ilyen esetekben is jogszerű. Ha az Érintett 1 éven belül nem erősíti meg a feliratkozást, az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy az adatokat törölje, vagy további megerősítést kérjen az Érintettől.

Az Adatkezelő kéretlenül nem küld reklám-üzeneteket, az Érintettek korlátozás és indokolás nélkül, bármikor, ingyenesen leiratkozhatnak a hírlevelek küldéséről. Ebben az esetben az Adatkezelő további reklám ajánlatokat, direkt marketing tartalmú üzeneteket nem küld meg az Érintett által megadott e-mail címre.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai:

- Vezetéknév: azonosítás, kapcsolattartás
- Keresztnév: azonosítás, kapcsolattartás
- E-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
- Érdeklődési kör megadása: megfelelő szolgáltatás nyújtása
- Nyelv: megfelelő nyelvű üzenetek kiküldése

- Cégnév (B2B kommunikáció esetén kerül kezelésre): azonosítás
- Székhely (B2B kommunikáció esetén kerül kezelésre): kapcsolattartás
- Feliratkozás időpontja, módja: azonosítás
- Online feliratkozás esetén a vonatkozó online felület megnevezése: a hozzájárulás forrásának azonosítása
- Leiratkozás időpontja, körülményei: azonosítás

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a feliratkozó Érintett hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) a), továbbá a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 6. §-a, amely szerint az Érintett előzetesen és kifejezetten hozzájárulhat ahhoz, hogy Szolgáltató reklámajánlataival, egyéb küldeményeivel a megadott elektronikus elérhetőségein (e-mail) megkeresse.

Leiratkozást követően az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f) pontja). Az ilyen adatok kizárólag ezen célból kerülnek tárolásra, és nem használhatók fel további marketing üzenetek küldésére.

Jogos érdek megnevezése

Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f) pontja), hogy rendelkezzen a korábbi hozzájárulás igazolásához szükséges adatokkal, és vitás esetben vagy egy jogi eljárás keretében bizonyíthassa hírlevelek kiküldésének a jogszerűségét.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a személyes adatokat az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig őrzi meg az aktív (kiküldést lebonyolító) hírlevél adatbázisban.

Amennyiben az Adatkezelő a hozzájárulás megerősítését kéri az Érintettől, az adatok törlésére a megerősítés megadására nyitva álló határidő lejártát követő 60 napon belül kerül sor.

Az Érintett kapcsolódó személyes adatai a hírlevél küldést nem bonyolító, pusztán nyilvántartásra szolgáló Passzív adatbázisban a hírlevélről történt leiratkozást követően még 5 évig elérhetőek maradnak, azzal a céllal, hogy az Adatkezelő szükség esetén bizonyítani tudja a korábban kiküldött hírlevelek jogszerűségét.

4.13. Az Adatkezelő közösségi oldalakon való jelenléte

Az Adatkezelő által üzemeltetett szálloda elérhető a Facebook és az Instagram közösségi portálokon. Az Adatkezelő az általa létrehozott és használt közösségi oldalakon - <https://www.facebook.com/erzsebetkiralyneszalloda> és <https://www.instagram.com/ekhotel> - lehetővé teszi, hogy az Érintettek - a „tetszik”/”like”- linkre kattintással kifejezzék véleményüket, illetve akár saját oldalukon publikálják az Adatkezelő által elkészített híreket és ajánlatokat. A közösségi oldalak üzemeltetői az Adatkezelőtől független, külön adatkezelők, így az ott végzett tevékenységet az Adatkezelőtől független adatkezelési dokumentumok tartalmazzák.

Az adatkezeléssel érintettek azok a természetes személyek, akik önkéntesen követik, megosztják, kedvelik az Adatkezelő közösségi oldalait, különösen a <https://www.facebook.com/erzsebetkiralyneszalloda> és <https://www.instagram.com/ekhotel> oldalakat, illetve az azokon megjelenő tartalmakat.

Az adatkezelés célja

- Kommunikáció a közösségi oldalak által kínált csatornákon

Az Adatkezelő az érintettekkel a közösségi oldalakon keresztül kizárólag akkor kommunikál, és így a kezelt adatok körének célja akkor válik lényegessé, ha korábban az Érintett kereste meg a közösségi oldalon keresztül az Adatkezelőt.

- Információk megosztása, terjesztése

A közösségi oldalakon való jelenlét és az azzal kapcsolatos adatkezelés célja az adott tartalmak megosztása, publikálása, népszerűsítése. A közösségi oldalak felületén tájékozódhatnak az Érintettek a legújabb ajánlatokról, lehetőségekről.

Az Adatkezelő az általa kezelt közösségi oldalakon szöveges tartalmakat, képeket és videófelveteleket publikál, amelyek ezt követően más közösségi felületekre is kikerülhetnek a közösségi portálok szabályainak megfelelően. A közzétételt követően az Adatkezelőnek nincs módja a további publikálásokat felügyelni és bármilyen módon kontrollálni. Mindazonáltal amennyiben a megjelenő képeken konkrét személyek szerepelnek, - amennyiben nem tömegfelvételtől, vagy közéleti szereplésről készült felvételtől van szó - az Adatkezelő mindig kikéri az érintett írásbeli hozzájárulását a képek közzététele előtt.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- Érintett publikus neve: azonosítás, kommunikáció
- Érintett publikus e-mail címe (bizonyos oldalak esetében elérhető): kapcsolattartás
- Érintett küldött üzenete: a kommunikáció megvalósulásához tartozó elem
- Érintett általi művelet eredménye (pl. értékelés, válaszadás, stb.)

Az adatkezelés jogalapja

Az Adatkezelő által működtetett közösségi oldalak használata, illetve az azon keresztül történő kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, és az egyéb, a közösségi oldal által megengedett műveletek önkéntes hozzájáruláson alapulnak.

Az Érintettek minden esetben az adott közösségi oldalon adják meg hozzájárulásukat az adatkezeléshez, és ugyanitt van módjuk a leiratkozásra, illetve a saját maguk gondoskodhatnak a különböző üzenetek, jelzések, aktivitások törléséről, módosításáról, elérhetőségéről. A közösségi oldalak üzemeltetői az Adatkezelőtől független, külön adatkezelők, így az ott végzett tevékenységet az Adatkezelőtől független, a közösségi oldalhoz tartozó adatkezelési dokumentumok tartalmazzák.

Az érintettek köre

Azok a természetes személyek, akik az Adatkezelő által használt közösségi oldalakat vagy az azon megjelenő tartalmakat önként követik, megosztják, kedvelik.

Az adatkezelés időtartama

Az érintett közösségi oldalról való leiratkozásáig, illetve a közösségi oldalon meglévő kapcsolat megbontásáig.

4.14. Kamerás megfigyeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az Adatkezelő kamera-piktogrammal vagy figyelemfelhívó tájékoztatással jelzett területeken (megfigyelt területek) elektronikus megfigyelő- és rögzítő rendszert üzemeltet. A kamerarendszer kizárólag a szálloda közös használatú területeit ellenőrzi. A kamerás megfigyelőrendszer a megfigyelt területre belépő személyek képmását és cselekvését rögzíti. A kamerás megfigyelőrendszer hangot nem rögzít.

Az Accent Hotels szállodalánc hatályos kameraszabályzata elérhető az Accent Hotels szállodalánc weboldalan - <https://accenthotels.com/hu/adatvedelem>, tovább kikérhető a recepción, valamint írásban az info@ekhotel.hu címre küldött kérelem útján.

Az adatkezelés célja

A kamerák által rögzített felvételeket az Adatkezelő az alábbi célok kapcsán kezeli:

- vagyonvédelem, eszközök és értéktárgyak, jelentős értékű ingóságok védelme;
- a személyek életének, testi épségének védelme, balesetek körülményeinek rögzítése, vizsgálata;
- jogsértések megelőzése, megszakítása, tisztázása, bizonyítása és dokumentálása;
- az Adatkezelő szolgáltatásainak fejlesztése, működésének javítása;
- ügyfélpanaszok elbírálása, kezelése, a kapcsolódó ügyek kivizsgálása;
- pandémiás intézkedések végrehajtásának a támogatása.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- munkavállalók képmása, magatartása
- szerződéses (üzleti) partnerek képmása, magatartása
- látogatók képmása, magatartása

Az adatkezelés jogalapja

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

A jogos érdek részletes indoklása

Az adatkezelést a szálloda területén tartózkodó érintettek (munkavállalók, vendégek) védelméhez, illetve a Szálloda, valamint a vendégek vagyontárgyainak védelméhez fűződő jogos érdek indokolja. A kamerarendszer bevezetése előtt az Adatkezelő érdekmérlegelési tesztet végzett a jogalap vizsgálata érdekében, amely elérhető az Accent Hotels weboldalan.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő 3 napig tartja nyilván az adatokat.

A zárt láncú kamerarendszer felvételének rögzítésétől számított 3 (három) naptári nap /azaz 3 x 24 óra/ lejártát követően a fel nem használt felvételeket haladéktalanul, automatikusan törli a kamerarendszer, kivéve, ha a 3 napos időtartam alatt kiderül, hogy a felvételeken rögzített adatok saját, vagy más jogos érdekének érvényesítéséhez szükségesek, például személy- vagy vagyonvédelmet érintő incidens esetén. Az adathordozókon a törlésre került felvételek többé nem helyreállíthatóak.

Amennyiben a szálloda értesül, vagy értesítést kap egy esetleges incidensről a felvételek megőrzési időszakán belül, a vonatkozó felvételek zárolásra kerülnek. A zárolás azt jelenti, hogy ezen felvételek törlése felfüggesztésre kerül mindaddig, amíg az ügyben nem történik döntés vagy hatósági intézkedés. Amennyiben a zárolás alá helyezett felvételek kapcsán 30 napon belül nem érkezik panasz, hatósági kérés vagy további információ, akkor a zárolást az Adatkezelő feloldja, és a felvétel törlésre kerül.

Panasz, bejelentés beérkezése esetén az Adatkezelő a vonatkozó kamerafelvételek megőrzési idejét automatikusan meghosszabbítja a panasz kivizsgálásának idejére, de legfeljebb 90 napra. Hatósági kérés esetében a kérelemben megjelölt eseményhez kapcsolódó felvételek mentésre kerülnek, majd azokat az Adatkezelő átadja a jogszerű kérelmezőnek, hatóságnak.

Kamerák elhelyezkedése

	Kamera helye	Kamera által megfigyelt terület	A megfigyelt térben tartózkodók
1	Garázsbejáró baloldalon, kültéren	garázsbejárat	aki kocsival érkezik
2	Garázsbejáró baloldalon beltéren	garázsbejárat	aki kocsival érkezik
3	Garázsban a bejáratától jobbra	A garázs	aki kocsival érkezik
4	Garázsban a bejáratnál szemközt a baloldalon	A garázs	aki kocsival érkezik
5	Dózsa György úti kapualj baloldali sarok	A kapualj	aki átmegy a szálloda udvaron
6	Dózsa György úti kapualj kijárat fölött jobb oldalon	Dózsa György úti üzletek	A járdán közlekedők
7	Szabadság tér felőli kapualj baloldali sarok	A kapualj	aki átmegy a szálloda udvaron
8	Szabadság tér felőli kapualj a kijárat fölött baloldalon	Az étterem bejárata	Aki átmegy a téren
9	Recepció fölött a jobb sarokban	A recepció	Munkavállalók, vendégek
10	Relaxációs sziget a baloldali sarokban fent	Relaxációs sziget	Vendégek
11	Éttermi lépcsőház, első emeleten, baloldalon	Lépcsőház, rendezvény előtér	Vendégek
12	A kijárat fölött jobb oldalon	A szálloda udvar	Vendégek, szállítók

13	2 emelet 205 szobánál	Folyosó 201-től 205 szobáig	Vendégek
14	1 emelet 105 szobánál	Folyosó 101-től 105 szobáig	Vendégek
15	1 emelet 127 szobánál	Folyosó 127-től 131 szobáig	Vendégek
16	1 emelet 122 szobánál	Folyosó 113-tól 122 szobáig	Vendégek
17	2 emelet 218 szobánál	Folyosó 206-tól 218 szobáig	Vendégek
18	2 emelet 227 szobánál	Folyosó 227-től 231 szobáig	Vendégek
19	1 emelet 112 szobánál	Folyosó 107-től 112 szobáig	Vendégek
20	2 emelet 226 szobánál	Folyosó 218-tól 226 szobáig	Vendégek

4.15. Talált tárgyakkal kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja az Adatkezelő által üzemeltetett hotel területén, illetve az Általa rendezett és felügyelt eseményeken talált tárgyak nyilvántartása, a vélt tulajdonos, illetve a megtaláló értesítése.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- A megtaláláshoz kapcsolódó adatok:
 - a megtalálás dátuma,
 - a megtalálás helye,
 - a megtaláló neve,
 - a megtaláló elérhetősége,
- A talált tárgy megnevezése, egyéb adatai,
- Annak ténye, hogy sikerült-e elérni a tulajdonost,
- A raktározás pontos helye.
- Átadás esetén:
 - az átvevő aláírása,
- Címre történő továbbítás esetén:
 - a postázás időpontja,
 - a postai szolgáltató megjelölése.

Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont), a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 5:54.§, 5:55§,, 5:59.§ és az 5:61.§-a alapján.

Az adatkezelés időtartama

Az adatok törlésre, megsemmisítésre kerülnek amikor a talált tárgyat átveszi tulajdonosa, vagy legkésőbb a megtalálástól számított 1 év elteltével.

4.16. Ajánlatkérések kezelése

Az Adatkezelő az üzleti partnerei részére egyedi ajánlatokat készít, illetve tájékoztatást küld a számukra kedvező lehetőségekről.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes céljai

- A kapcsolattartó személyes adatai:
 - teljes név: azonosítás, kapcsolattartás
 - e-mail cím: azonosítás, kapcsolattartás
 - telefonszám: az Adatkezelő és az Érintett közötti kapcsolattartás célját szolgálja
- Az ajánlatkéréshez kapcsolódó egyeztetés során felmerülő egyéb személyes adatok

Az adatkezelés jogalapja

Szerződés keretében készített ajánlat esetén szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont), szerződéskötést megelőzően jogos érdek (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont), illetve az Érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

A jogos érdek megnevezése

Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy minél pontosabban megismerje a meglévő és potenciális ügyfeleinek az igényeit, annak megfelelően ajánlatokat készítsen, majd ezeket eljuttassa az adott partnerek részére. A folyamat során elengedhetetlen a kommunikáció az Ügyféllel vagy annak kapcsolattartójával.

Az adatkezelés időtartama

A hozzájárulás alapján kezelt személyes adatokat az Adatkezelő a személyes adatokat az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig őrzi meg. Az ajánlati kötöttség időtartamának lejárata követően a személyes adatokat az Adatkezelő kizárólag statisztikai céllal tárolja tovább; amennyiben nincs keretszerződés, az ajánlatkérést, illetve az ajánlatkérő személyes adatait 5 éven belül töröljük. Megrendelés esetén szerződéses kötelezettség keletkezik, az Adatkezelő az ehhez kapcsolódó adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnését követően a Ptk. 6:22. § alapján 5 év múlva törli.

4.17. 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

Az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont). Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. 159. § (1) bekezdése alapján a számla kibocsátása kötelező és azt számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján 8 évig kell megőrizni.

Személyes adatok kategóriái

A számlázáshoz közvetlenül szükséges adatok.

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

Adattárolás időtartama

Az adatokat az Adatkezelő a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Számviteli Törvény”) 169. §-a által előírt bizonylat-megőrzési kötelezettség teljesítéséhez szükséges időtartamig, azaz a bizonylat kiállításától számított legalább 8 évig kezeli, amelynek elteltét követően az adatokat az Adatkezelő egy éven belül törli.

4.18. Egyéb szállodai szolgáltatások igénybevétele

Az Adatkezelő különböző szolgáltatásokat biztosít vendégei részére, bizonyos esetekben a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan sor kerül személyes adatok kezelésére.

Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő célja a szálloda által kínált szolgáltatások biztosítása az Érintettek részére, a szolgáltatás nyújtásának adminisztrálása, fizetési lehetőség biztosítása, illetve a kapcsolattartás, ezekhez szükséges a személyes adatok kezelése.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Egyes szolgáltatások esetében (pl. Wellness szolgáltatás, fürdő látogatás, üdvözlőkártya, transzfer szolgáltatás, kerékpárbérlés) az alábbi adatkör kerül felhasználásra:
 - e-mail cím: kapcsolattartáshoz szükséges
 - telefonszám: kapcsolattartáshoz szükséges
 - teljes lakcím: szerződés teljesítéséhez szükséges
 - számlázási cím: szerződés teljesítéséhez szükséges
 - fizetés módja: szerződés teljesítéséhez szükséges
 - személyi igazolvány száma, útlevélszám: azonosításhoz, szerződés teljesítéséhez szükséges

- Asztalfoglalás kapcsán kezelt egyéb adatok
 - Asztal foglalásának időpontja: szerződés teljesítése
 - Tervezett létszám: szerződés teljesítése

Az adatkezelés jogalapja

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

Adattárolás 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.

4.19. Ajándékutalványokkal kapcsolatos adatkezelés

Az Érintettnek (illetve jogi személy esetén annak személyes közreműködőjének) lehetősége van utalványt vásárolnia mind a weboldalon, mind személyesen az egyes hotelekben. A vásárláskor egy három szereplős szerződés jön létre, amelynek alapján a Megrendelő által meghatározott Kedvezményezett természetes személy részére kiállított ajándékutalványt az Adatkezelő eljuttatja a Megrendelőhöz.

Az adatkezelés célja

A személyes adatok kezelése szükséges az ajándékutalványok értékesítéséhez, a Megrendelő részére történő eljuttatásához, valamint az utalvány beváltásának biztosításához.

A kezelt adatok köre és az adatkezelés részletes célja

- Az ajándékutalványt vásárló Érintett személyes adatai:
 - Vezetéknév, keresztnév: azonosításhoz, kommunikációhoz, az ajándékutalvány kiállítása érdekében kötött szerződés teljesítéséhez szükséges
 - Kapcsolattartó neve (jogi személy vásárlása esetén): azonosítás, kommunikáció, szerződés teljesítése
 - Postai/számlázási cím: szállításhoz és számlázáshoz szükséges
 - E-mail: elektronikus kézbesítéshez szükséges
- Az ajándékutalvány/Voucher adatai:
 - Voucher szám: ajándékutalvány kiállítása érdekében kötött szerződés teljesítéséhez szükséges
 - Kedvezményezett neve: szerződés teljesítése
 - Szolgáltatás tartalma: szerződés teljesítése
 - Szolgáltatás értéke: szerződés teljesítése

Az adatkezelés jogalapja

Az ajándékutalvány vásárlásához és eljuttatásához szükséges adatok kezelése kapcsán az adatkezelés jogalapja szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont). Az ajándékutalványhoz kapcsolódó számlázási és számviteli adatok megőrzése a Számviteli törvény alapján, illetve jogszabályi kötelezettség alapján történik (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont).

Adattárolás időtartama

Az ajándékutalványhoz kapcsolódó szerződéses adatokat az Érintettel való kapcsolat megszűnésétől számított 5 évig tárolja az Adatkezelő, az adatok ekkor törlésre kerülnek. A Számviteli adatok (pl. számla, könyvelési dokumentumok) a Számviteli törvény 169. §-a alapján 8 évig megőrzésre kerülnek. A Kedvezményezett nevét tartalmazó adatok az utalvány érvényességi idejének lejártát követően törlésre kerülnek.

5. ADATFELDOLGOZÁS, ADATTOVÁBBÍTÁS

5.1. Adatfeldolgozás

Az Adatkezelő az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésére az alábbi táblázatban felsorolt adatfeldolgozókat veszi 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.

Az adatfeldolgozók neve és elérhetősége	Az adatfeldolgozás során ellátott tevékenység
Pári Sándor EV Cím: 2100 Gödöllő, Egyetem tér 6. E-mail: pari@vnet.hu	A könyveléshez, bérszámfejtéshez így az üzleti vagy egyéb tranzakciókhoz, ügyletekhez, kapcsolódó bizonylatokhoz, megállapodásokhoz és az ezeken kezelt személyes adatokhoz fér hozzá.
HostWare Kft. Cím: 1149 Bp, Róna u. 120. Telefonszám: 061/4699000 E-mail: kovacslaszlo@hostware.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://www.hostware.hu/sites/pdf/Adatkezelesi_tajekoztato.pdf	A szobafoglaláshoz, számlázáshoz, könyveléshez szükséges adatokhoz, megrendelésekhez, az ügyletekhez kapcsolódó bizonylatokhoz, megállapodásokhoz és az ezeken kezelt személyes adatokhoz fér hozzá. Az Érintett által megadott személyes adat.
RLB-60 Bt. Cím 3000 Hatvan Balassi B. út 40. Telefonszám: 37/347475 E-mail : info@rlb.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://www.rlb.hu/Adatkezelesi_tajekoztato.html	A könyvelő szoftver üzemeltetőjeként a könyveléshez, így az üzleti vagy egyéb tranzakciókhoz, ügyletekhez, kapcsolódó bizonylatokhoz, megállapodásokhoz és az ezeken kezelt személyes adatokhoz fér hozzá.
Magyar Posta Zrt. Cím: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6. Telefonszám: +36-1-767-8282 E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://www.posta.hu/adatkezelesi_tajekoztato	Az Erzsébet Királyné Szálloda megbízása alapján hozzáfér a postai levél, küldemény kézbesítéséhez, kiszállításához szükséges személyes adatokhoz.

MOHU MOL Hulladékgyazdálkodási Zrt. Cím: 1117 Budapest Galvani u. 44 Telefonszám: 06 94 200-610 E-mail: ugyfelszolgalat@stkh.hu Adatkezelés: https://mohu.hu/media/dokumentumtar#pickedCategory=41&pickedSubCategory=147	Feladata az Adatkezelő által adott szállítási adatok alapján anyagok, termékek el-, és kiszállítása, illetve a szállítmányok nyilvántartása. Az Adatkezelő által a kezelt szállítási adathoz fér hozzá.
Accent Hotel Solutions Kft. Cím: 1132 Budapest, utca 31. Tel.: +36 1 780 45 93 E-mail: info@accenthotels.com Adatkezelés: https://accenthotels.com/hu/adatvedelem	Az ügyfélkapcsolati rendszer (CRM) üzemeltetését végzi el, a munkavállalók és üzleti partnerek kapcsolattartóinak személyes adataihoz fér hozzá. Üzleti folyamatokhoz kapcsolódó személyes adatokat tárolja.
Vodafone Magyarország Kft. Cím: 1112 Budapest Boldizsár u. 2. Telefonszám: 1270 E-mail: corporate.hu@vodafone.com Adatkezelési tájékoztatója: https://www.vodafone.hu/adatkezeles	Az Erzsébet Királyné Szálloda számára szükséges telekommunikációs, internetes szolgáltatások üzemeltetőjeként hozzáférhet az Adatkezelő kommunikációhoz kapcsolódó adataihoz, illetve ráláthat a telefonhasználat részleteire.
Mikroháló Kft. Cím: 1105 Budapest, Martinovics tér 4/a, Telefonszám: 06-1-3539000 E-mail: ugyfelszolgalat@mikrohalo.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://mikrohalo.hu/dokumentumok.html	Az Erzsébet Királyné Szálloda számára szükséges kommunikációs szolgáltatások, telefonközpont üzemeltetői feladatok során hozzáférhet az Adatkezelő kommunikációhoz kapcsolódó adataihoz, illetve ráláthat azok részleteire.
Accent Hotel Solutions Kft. Cím: 1132 Budapest, utca 31. Tel.: +36 1 780 45 93 E-mail: info@accenthotels.com https://accenthotels.com/hu/adatvedelem	A hírlevél motor üzemeltetése kapcsán, az Adatkezelő által küldött hírlevelekben küldött személyes adatokhoz fér hozzá.
EOX Kft. Cím: 1146 Budapest Francia út 57/A/1. Telefonszám: +36 1 783 2273 E-mail: info@eox.hu Adatkezelés: https://www.eox.hu	Az elektronikus levelezőrendszer és az irodai szoftverek alkalmazása és üzemeltetése kapcsán nyújt szolgáltatásokat az Erzsébet Királyné Szálloda részére, ennek során férhet hozzá a szálloda által kezelt személyes adatokhoz.
EOX Kft. Cím: 1146 Budapest Francia út 57/A/1. Telefonszám: +36 1 783 2273 E-mail: info@eox.hu Adatkezelés: https://www.eox.hu	Feladata az Adatkezelő által kezelt adatállományok tárolásának biztosítása. Az Adatkezelő által a jelen Tájékoztató alapján kezelt összes személyes adathoz hozzáférhet.

Accent Hotel Solutions Kft. Cím: 1132 Budapest, utca 31. Tel.: +36 1 780 45 93 E-mail: info@accenthotels.com Adatkezelés: https://accenthotels.com/hu/adatvedelem	A https://erzsebetkiralyne.accenthotels.com weboldal üzemeltetése, online hotelszoba foglalás technikai hátterének biztosítása, törzsvendég kártyarendszer kialakítása és üzemeltetése, illetve a Szép kártya elfogadási rendszer biztosítása során férhet hozzá a szálloda által kezelt személyes adatokhoz.
Intren Informatikai Tanácsadó és Szolg. Kft. Cím: 1036 Budapest Lajos u. 78. 3.em Telefonszám: +36 1 201 5468 E-mail: office@intren.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://intren.hu/adatkezelesi-tajekoztato/	Feladata online marketing szolgáltatások technikai kivitelezése. Az Adatkezelő ügyfeleinek adataihoz fér hozzá, a szolgáltatás teljesítésének mértékében.
NEXUM MAGYARORSZÁG KFT. 1134 Budapest, Lehel u. 17 B C Tel.: +36 62 55 88 99, +36 1 2888 000 E-mail: info@nexum.hu Adatkezelési tájékoztató: https://www.nexum.hu/adatkezelesi-tajekoztato	A munkaerő közvetítési tevékenység során férhet hozzá a jelentkezők, illetve a Erzsébet Királyné Szálloda részére közvetített munkavállalóinak a személyes adataihoz.
Profession.hu Kft. Cím: 1123 Bp., Nagyenyed utca 8-14. 4. em. Telefon: +36 (1) 224-2070 Honlapcím: www.profession.hu E-mail: ugyfelszolgalat@profession.hu https://www.profession.hu/gdpr	A munkaerő közvetítési tevékenység során férhet hozzá a jelentkezők, illetve a Erzsébet Királyné Szálloda részére közvetített munkavállalóinak a személyes adataihoz.
Raiffeisen Bank Zrt Cím: 1133 Budapest, Váci út 116-118. Telefonszám: +36-1-484-4400 E-mail: info@raiffeisen.hu Adatkezelés: https://www.raiffeisen.hu/docs/10165/12833/Altalanos_adatvedelmi_es_a_datkezelesi_tajekoztato.pdf	Az Erzsébet Királyné Szálloda számlavezető bankja, amely pénzügyi szolgáltatásokat nyújt a szálloda számára, az online fizetés vagy banki átutalásos fizetés esetén hozzáfér az utaláshoz kapcsolódó személyes adatokhoz. A pénzügyintézet a hazai jogszabályok, így különösen a pénzügyintézetekre vonatkozó előírásoknak megfelelően végzi a tevékenységét, és kezeli a személyes adatokat.
OTP Bank Nyrt. Cím: 1051 Bp., Nádor u. 16. Telefonszám: +36 (1) 366 6666 E-mail: informacio@otpbank.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://www.otpbank.hu/portal/hu/adatvedelemtatok	Az Erzsébet Királyné Szálloda számára pénzügyi szolgáltatásokat, bankkártyás fizetés elfogadását biztosító és számlavezető bankja, online fizetés vagy banki átutalásos fizetés esetén hozzáfér az utaláshoz kapcsolódó személyes adatokhoz. A pénzügyintézet a hazai jogszabályok, így különösen a pénzügyintézetekre vonatkozó szigorú előírásoknak megfelelően végzi a tevékenységét, és kezeli a személyes adatokat.

OTP Mobil Kft. Cím: 1143 Budapest Hungária Körút 17-19. Telefonszám +36-1-3666611 E-mail sales@otpmobil.com Adatkezelési tájékoztatója: https://otpmobil.hu/we453GFDSser43/uploads/2024/01/Otpmobil_hu_Honlap_adatkezelesiTajekoztato_20240129.pdf	Az Erzsébet Királyné Szálloda számára pénzügyi szolgáltatásokat biztosít, amelyek során hozzáfér az utaláshoz kapcsolódó személyes adatokhoz. A pénzügyi a hazai jogszabályok, így különösen a pénzügyi intézetekre vonatkozó szigorú előírásoknak megfelelően végzi a tevékenységét, és kezeli a személyes adatokat.
MORGENS Design Kft. Cím: 8800 Nagykanizsa, Magyar utca 79. Telefonszám: +36 30 648 0047 E-mail: sales@morgens.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://morgens.hu/adatvedelem	Az Erzsébet Királyné Szálloda partnereként végzi a szállásfoglalás közvetítését, a sikeres foglaláshoz kapcsolódó foglalási adatokhoz fér hozzá.
OTP Bank Nyrt. Cím: 1243 Budapest, Pf. 564 Telefonszám: +36 1 3666 100 E-mail: info@otpszepekartya.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://kereskedo.szepekartya.otpportalok.hu/adatkezelesi-tajekoztato/ MBH Bank Nyrt. Cím: 1056 Budapest, Váci u. 38. Telefonszám: +36 1 268 7272 E-mail: szolgaltato.mbhszepekartya@mbhbank.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://www.mbhbank.hu/sw/static/file/MBH_SZEP_kartya.pdf K&H Bank Zrt. Cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. Telefonszám: +36 1/20/30/70 335 3355 E-mail: szepekartya@kh.hu Adatkezelési tájékoztatója: https://www.kh.hu/documents/20184/247607/adatv%C3%A9delmi+t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3.pdf/bdaa6753-af9c-4b34-b702-f21cbd4f81c0?version=9.0&t=1671013095895	A Széchenyi Kártya elfogadására szerződött partnerei nyújtják a Szép Kártyák elfogadását biztosító szolgáltatásokat, amely során hozzáférhetnek az Érintettek személyes adataihoz. A pénzügyi intézetek a hazai jogszabályok, így különösen a pénzügyi intézetekre vonatkozó szigorú előírásoknak megfelelően végzik a tevékenységüket, és kezelik a személyes adatokat.

Booking.com B.V. 1011 Amsterdam, Oosterdokskade 106. E-mail: dataprotectionoffice@booking.com Adatkezelés: https://www.booking.com/content/privacy.hu.html Egyéb utazási irodák, szállásközvetítők	Az Erzsébet Királyné Szálloda partnereként végzi a szállásfoglalás közvetítését, a sikeres foglaláshoz kapcsolódó foglalási adatokhoz fér hozzá.
Az Adatkezelő felhívja az Érintettek figyelmét, hogy az egyes szolgáltatások kapcsán igénybe vett egyéb adatfeldolgozókról, illetve a folyamathoz kapcsolódó egyéb Adatkezelőkről (pl. szállásközvetítő) az Érintettek egyedileg kapnak tájékoztatást.	

5.2. Adatok továbbítása

Az Adatkezelő az általa biztosított szolgáltatások kapcsán az alábbi táblázatban felsorolt entitások felé végez adattovábbítást:

A címzett neve és elérhetősége	Az adattovábbítás ismertetése
VIZA rendszer (Vendég Információs Zárt Adatbázis) Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. 1027 Budapest, Kacsá u. 15-23.; 1525 Budapest, Postafiók 97.; Telefon: +36 1 488 8700; E-mail cím: info@mtu.gov.hu;	Az Adatkezelő a vendégek személyes adatait a törvény által előírt módon továbbítja, azaz rögzíti a VIZA rendszerben. Az adatok rögzítésének és egyúttal továbbításának a célja, hogy az érintett és mások jogainak, biztonságának és tulajdonának védelme, továbbá harmadik országbeli állampolgárok és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek tartózkodására vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzése megvalósulhasson.
NTAK (Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ) Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. 1027 Budapest, Kacsá u. 15-23.; 1525 Budapest, Postafiók 97.; Telefon: +36 1 488 8700; E-mail cím: info@mtu.gov.hu;	Az MTÜ által működtetett rendszerben a szálláshely kezelő szoftverekből érkező adatokból elemzések készülnek a turisztikai szakma adatvezérelt döntéshozatalának támogatására. A területileg illetékes önkormányzatok és a NAV is rálátnak a számukra releváns adatkörökre.

Illetékes hatóságok (NAV, OEP, helyi önkormányzat, nyomozó hatóságok, a terrorizmust elhárító szervek, nemzetbiztonsági szolgálatok, az ügyészség és a bíróság)

A szálláshely-szolgáltató nyilvántartást vezet a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról a vonatkozó törvény értelmében. Ezeket, illetve a nyilvántartásban, vendégkönyvben található egyéb személyes adatokat továbbítja az eljáró hatóság (például rendőrség, nemzetbiztonsági hatóság, bíróság, szabálysértési hatóság, ügyészség) részére a törvényben meghatározott esetekben (pl. bűncselekmény vagy annak gyanúja, illetve konkrét eljárás kapcsán adatkikérés). Az adatok átadásáról, továbbításáról minden esetben jegyzőkönyv készül.

6. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

Az Adatkezelő az Érintett által megadott személyes adatokkal kapcsolatban az „Európai Parlament 2016/679 Rendelete” és „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény” előírásait szem előtt tartva jár el.

Az Adatkezelő minden elvárható módon óvja az adatok biztonságát és gondoskodik 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,
- gondoskodik az adatok biztonságáról megfelelő technikai (pl. logikai védelem, különösen a jelszavak és kommunikációs csatornák titkosítása) és szervezési intézkedések (fizikai védelem, különösen az Adatkezelő munkavállalóinak adatbiztonsági képzése, az információkhoz való hozzáférés korlátozása) fogantatásával.
- 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,
- folyamatosan biztosítja a hardver eszközeinek fizikai védelmét, beleértve az elemi károk elleni védekezést.

Kérjük, segítsen nekünk az információk megővésében 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.

7. A GYERMEKEKKEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

A 14. életévét be nem töltött Érintett esetében csak 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 Adatkezelőnek minden szállóvendég esetében teljesítenie kell törvényi kötelezettségét, azaz szkennelni és az előírásoknak megfelelően továbbítani a kapcsolódó dokumentumokat. Amennyiben a 18 év alatti Érintett kapcsán nem érhető el a törvényes képviselő, szülő, gyám vagy gondnok által adott hozzájárulás, az Adatkezelő nem tudja biztosítani az igényelt szolgáltatást, mert a kapcsolódó, a törvényi előírásoknak megfelelő adatkezelés nem valósulhat meg.

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.

8. ANALITIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

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 felhasználói adatokból (például kor, nem és érdeklődési kör) szerzett összesített adatokat használhat általános statisztikák, jelentések készítése és fejlesztése, továbbá hirdetési marketinglistákra való felhasználás céljából.

A fentiek kapcsán az Adatkezelő célja, hogy az általa működtetett internetes felületeit folyamatosan fejlessze, és ezáltal a különböző kampányokhoz kapcsolódó hirdetések hatékonyságát növelje.

8.1. Google Analytics

Az Adatkezelő oldalain végzett felhasználói tevékenységet az Accent Hotels a Google Analytics rendszerével méri, az ehhez szükséges adatokat elérhetővé teszi a Google részére. A Google garantálja az érintettek jogainak védelmét és megerősíti, hogy az adatokat az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően kezeli. Az Adatkezelő weboldalain a Google (Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA) webelemző szolgáltatását, a Google Analytics-et alkalmazza (a Universal Analytics és a Google Analytics 4 verziót). A Google Analytics "sütiket", azaz szöveges fájlokat használ, amelyek a Látogató számítógépén tárolódnak, és lehetővé teszik a weboldal használatának elemzését. Az Adatkezelő és a Látogató kapcsolatát tekintve ezek harmadik féltől származó cookie-knak minősülnek.

Az Adatkezelő a Google Analytics és a Google Analytics 4 szolgáltatást az IP anonimizálás engedélyezésével használja. Ez azt jelenti, hogy az Európai Unió tagállamaiból vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodáshoz csatlakozott országokból érkező felhasználók IP-címét a Google csonkítja. Kivételes esetekben a teljes IP-cím a Google USA-ban található szerverére kerül, és ott történik meg annak csonkítása. A Google vállalása szerint az IP-cím nem kerül összevonásra a Google más adataival.

A Google Analytics statisztikai elemzések készítése céljából automatikusan gyűjti és tárolja a vonatkozó adatokat, amelyek alapján a felhasználók azonosítására nem alkalmas használati profilok jönnek létre. Kiemelten fontos alapelve, hogy a felhasználók IP-címe nem kerül párosításra a Google más adataival. Az adatkezelés a Google Közös Felelősségi Megállapodása alapján történik.

A weboldal marketing képességeinek optimalizálása érdekében az Adatkezelő aktiválta a „Google termékek és szolgáltatások” adatmegosztási beállításait. Ez egyrészt lehetővé teszi a Google Analytics meglévő funkcióinak rendszeres frissítését (hirdetési jelentések, remarketing, eszközközi jelentések, valamint érdeklődési és demográfiai jelentések), valamint elérhetővé teszi a Google számára a Google Analytics által gyűjtött és feldolgozott adatokat, amelyeket saját szolgáltatásainak a fejlesztésére használhat. A Google-al való adatmegosztás a felelős felek közötti további megállapodáson alapul.

Az Adatkezelőnek a Google további adatkezelésére nincs ráhatása és befolyása.

8.2. Google Signals

A webes elemzések kapcsán a Google Analytics bővítmény funkciója, a Consent Mode 2 részeként működő Google Signals lehetővé teszi az úgynevezett "eszközközi követést". Amennyiben a látogató internetet használó eszközei össze vannak kapcsolva az adott Google felhasználói fiókkal, és a Látogató aktiválta a „személyre szabott hirdetés” beállítását a Google-fiókjában, a Google jelentéseket készíthet a felhasználó aktivitásáról (különösen az eszközökön keresztüli felhasználói adatokról) a felhasználó által használt terminál eszközökön. A Google így például felismeri, ha a Látogató először okostelefonon keresztül tekint meg egy ajánlatot vagy szolgáltatást, és csak később, laptopon keresztül rendeli meg azt.

A Google Signals aktiválásával a célzott hirdetések eszközközi remarketing kampányok keretében is eljuttathatók a felhasználóknak, ez a Google Signals használata nélkül nem lenne lehetséges.

A Google Signals által gyűjtött adatok anonimizálva vannak a Google Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) és a Kaliforniai Adatvédelmi Törvény (CCPA) előírásainak megfelelően. Mindazonáltal az ilyen típusú adatgyűjtés csak akkor valósul meg, ha a Látogató a Google-fiókjában engedélyezte a személyre szabott hirdetési formákat. A kezelt adatok minden esetben anonimizáltak és összesítve érhetők el, kifejezetten statisztikai célokra használható módon. A látogatónak van lehetősége a vonatkozó adatokat a Google-fiókjában kezelni vagy törölni, illetve kikapcsolni ezt az adatkezelési, adatgyűjtési lehetőséget. Az Adatkezelőhöz személyes adatok semmilyen formában nem jutnak vissza a műveletek végrehajtását követően, kizárólag a Google Signals alapján készített statisztikákhoz fér hozzá.

Kezelt adatok köre:

- IP-cím,
- látogatás időpontja,
- eszköz- és böngészőadatok,
- a weboldal használatára vonatkozó információk

Az analitikai szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó adatok kezelésének jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont). A Google kapcsolódó, alább ismertetett szolgáltatásai és az ehhez kapcsolódó cookie-k kizárólag a Látogató hozzájárulásával kerülnek alkalmazásra, az Adatkezelő a weboldal látogatásának kezdetén teszi lehetővé a Látogató számára, hogy kifejezett hozzájárulását adja e szolgáltatások használatához.

Adattárolási időszak

Az Adatkezelő az általa küldött, cookie-khoz kapcsolódó adatokat 2 hónappal az adatok gyűjtése után, a Google Analytics kapcsán tárolt adatokat 4 hónap, az Universal Analytics kapcsán kezelt adatokat 14 hónap után automatikusan törli. A szerverekről az adatok törlése ciklikusan, havi 1 alkalommal történik meg, amelynek során egyszerre kerülnek törlésre azok az adatok, amelyeknek a megőrzési ideje lejárt.

8.3. Google Ads konverziókövetés / remarketing

A Látogató személyes hozzájárulásától függően az Adatkezelő a Google Ads konverziókövetést és remarketinget is használja a külső webhelyeken történő hirdetések sikerének mérésére és javítására. A Látogatók számára ez előnyös, hiszen így a számukra valóban érdekes, releváns hirdetéseket láthatják böngészés közben.

A hirdetéseket a Google úgynevezett "hirdetéskiszolgálókon" keresztül juttatja el a különböző felületekre. Technikailag az történik, hogy a Google egy 30 napig működő cookie-t tárol el a Látogató számítógépén, amely tartalmazza az egyedi cookie-azonosítót, illetve a Látogató által meghatározott lemondási opciókat, beállítást. Ezek a cookie-k lehetővé teszik a Google számára, hogy felismerje a Látogatók internetes böngészőjét, és a kívánt beállításokat érvényesítse a használat során. Az Adatkezelő a hirdetési folyamat során nem gyűjt és nem dolgoz fel személyes adatokat, nem képes az egyes Látogatók azonosítására, ugyanakkor hozzájut azokhoz az elemzésekhez, amelyek segítenek hatékonyabbá tenni a hirdetési tevékenységet.

A konverziókövetés integrálása révén tehát a Google megkapja a szolgáltatása nyújtásához és fejlesztéséhez szükséges - a látogatásokra, használt eszközökre vagy szoftverekre vonatkozó - adatokat, ugyanakkor a folyamat tartalmazza az előírásoknak megfelelő adatvédelmi garanciákat.

A Google remarketing funkciója lehetővé teszi, hogy a látogatást követően a Google hirdetési hálózatán belüli más weboldalakon (pl. Google Search vagy YouTube) is a Látogató érdeklődési körének megfelelő hirdetések kerüljenek megjelenítésre meg a látogató számára, miután meglátogatta weboldalunkat. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a Google egy cookie-t tárol a Látogató böngészőjében, amely alkalmas a webböngésző azonosítására, a látogatás részleteinek rögzítésére és lehetővé teszi a megvalósult interakciók elemzését, amelyből kiderül, hogy pl. hogy mely ajánlatok érdeklik a látogatókat, mely funkciókat hogyan használják, hol akad meg a folyamat, stb.

A nyomon követési eljárásokat a Látogató többféle módon is megakadályozhatja:

- böngészője beállításainak megfelelő módosításával, különösen a harmadik féltől származó cookie-k letiltásával;
- a Google által biztosított bővítmény telepítésével a következő linken: <https://www.google.com/settings/ads/plugin>;
- az About Ads önszabályozási kampányban részt vevő vállalatok érdeklődésalapú hirdetéseit deaktiválásával a <https://www.aboutads.info/choices> link segítségével, ahol ez a beállítás a cookie-k törlésével megszűnik;
- a Firefox, Internet Explorer vagy Google Chrome böngészőben történő végleges deaktiválásával a <https://www.google.com/settings/ads/plugin> link segítségével.

A Google-nél az adatvédelemmel kapcsolatos további információkat itt talál: <https://policies.google.com/privacy?hl=hu> és <https://services.google.com/fh/files/sitestats/hu.html>. Alternatívaként felkeresheti a Network Advertising Initiative (NAI) weboldalát a <https://www.networkadvertising.org> címen.

A Google szolgáltatásai teljesítik az EU-US Data Privacy Framework (DPF) keretrendszer elvárásait: <https://www.dataprivacyframework.gov>.

8.4. Google Tag Manager

Az Adatkezelő weboldala használja a Google Tag Manager szolgáltatását, amely lehetővé teszi webhely-címkék kezelését egy felület segítségével. Maga a címkéket implementáló Tag Manager egy cookie-k nélküli domain, amely nem rögzít személyes adatokat. Az eszköz más, olyan címkék (tagek) kiváltására szolgál, amelyek a saját körükben, adott esetben rögzíthetnek adatokat. A Google Tag Manager nem fér hozzá ezekhez az adatokhoz. Ha a rögzítés kikapcsolásra került domain- vagy cookie-szinten, akkor ez a beállítás a Google Tag Managerrel megvalósított összes nyomkövető címke esetében érvényben marad.

Részletes adatkezelési tájékoztató: <https://tagmanager.google.com/#/home>.

8.5. Cookie-k kezelése

A cookie, a továbbiakban "süti" betűkből és számokból álló kis információs csomag. A webszerver a sütit automatikusan megküldi a látogató böngészőjének a <https://erzsebetkiralyne.accenthotels.com> honlap első alkalommal történő meglátogatásakor. A látogató számítógépe vagy mobil eszköze eltárolja a sütit a sütit elhelyező személy által meghatározott időtartamig.

A böngésző a honlap következő alkalommal történő meglátogatásakor visszaküldi a sütit a webszerver részére. A webszerver a megküldött adatok alapján azonosítani tudja a sütit küldő számítógépet vagy mobil eszközt és az adott eszköz által megküldött sütit össze tudja kapcsolni. A süti a honlapon történt látogatások között folytatott tevékenységre vonatkozó információt szolgáltat a webszerver részére. A webjelző a honlapon elhelyezett kis méretű, általában észrevehetetlen, kép. A webjelzők elhelyezésével a látogató honlapon végzett műveletei követhetők és a nyert adatokból statisztika készíthető.

Az Adatkezelő sütit és webjelzőket helyez el a honlapon annak érdekében, hogy felismerje azon személyt, aki a honlapot korábban már meglátogatta; feltérképezze a látogató érdeklődési körét; javítsa a látogató felhasználói élményét és személyre szabott hirdetéseket jelenítsen meg a látogató részére, továbbá a honlap biztonságának javítása érdekében.

Az Adatkezelő honlapja által működtetett cookie-k (süti) alkalmazása az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 155. § (4) szakasza értelmében a felhasználó előzetes, tájékozott hozzájárulását igényli. Ezért az első látogatáskor a honlap betölti a süti elfogadására szolgáló panelt, amely tájékoztat arról, hogy a weboldal cookie-kat (süti) használ, illetve tartalmaz egy linket, amely ehhez a tájékoztatóhoz vezet. A cookie-k (süti) működését illetően a Látogató engedélyezheti:

- az összes cookie bekapcsolását,
- a weboldal funkcióinak használatához szükséges cookie-k használatát, vagy
- csak a kiválasztott cookie-k működését.

Fontos tudnivaló, hogy a cookie-k önmagukban nem használhatók a személyazonossága beazonosítására, és az oldal elhagyása után a böngészőprogram beállításainak megfelelően törlődnek.

A Google rendszerei felé akkor is lehetséges az adatküldés, ha a felhasználó nem adott hozzájárulást a cookie-k kezeléséhez (nem nyilatkozott vagy elutasította azt), azonban ilyen esetben az adatküldés pszeudo azonosítók nélkül történik meg. Továbbá az így küldött adatok teljesen külön tárhelyre kerülnek ahol a rendszer kizárólag adatmodellezésre használja azokat.

Az Adatkezelő weboldalának működését az alábbi cookie-k (sütik) segítik:

- Elengedhetetlen cookie-k

Ezek a cookie-k azért vannak beállítva, hogy biztosítsák a Látogató által használt szolgáltatás, alkalmazás vagy erőforrás rendeltetésszerű működését. Ezek nélkül a cookie-k nélkül a Látogató kérését nem lehet megfelelően teljesíteni. Ezek a cookie-k általában az alapfunkciók esetében akkor kerülnek használatra, mint például a weboldal vizuális elemeinek kérése, az oldal erőforrásainak használata vagy a felhasználó bejelentkezése/kijelentkezése. Ezek a cookie-k elsősorban a szolgáltatás biztonságos és hatékony igénybevéltetéséhez szükségesek, különösen a hitelesítés és a terheléelosztási problémák feloldása kapcsán.

- Beállításokra szolgáló cookie-k

A preferenciális sütik használatával olyan információkat tudunk megjegyezni, amelyek megváltoztatják a weboldal magatartását, illetve kinézetét, erre példa lehet az Ön által előnyben részesített nyelv vagy a régió, amelyben tartózkodik.

- Statisztikai cookie-k

Az adatok névtelen formában való gyűjtésén és jelentésén keresztül a statisztikai sütik segítenek a weboldal tulajdonosának abban, hogy megértse, hogyan lépnek interakcióba a látogatók a weboldallal.

- Marketing cookie-k (Targeting cookies)

Ezek a cookie-k a reklámpartnereink által vannak beállítva viselkedésalapú hirdetési és újraértékesítési analitikai adatok szolgáltatásához. Bármilyen típusú böngészési információt gyűjtenek, amelyek szükségesek a profilok létrehozásához és a felhasználói szokások megértéséhez annak érdekében, hogy egyéni és specifikus hirdetési rutint dolgozzanak ki. A böngészési érdeklődéséről és viselkedéséről létrehozott profil felhasználható az Ön számára személyre szabott hirdetések testreszabására, amikor más weboldalakat látogat. További információ a cookie-k használatáról az allaboutcookies.org oldalon – itt többek között részletes útmutató is található a cookie-k számítógépről való törléséről. A cookie-k mobiltelefonról való törlésére vonatkozó információkat a készülék, vagy a készülékre telepített böngésző program dokumentációja tartalmazhat.

8.6. Facebook remarketing

A Facebook közösségi portálon célzott hirdetések megjelenítéséhez a Facebook remarketing kódját is használja az Adatkezelő. A szolgáltatás kapcsolható a Facebook megfelelő beállításával, amennyiben a közösségi oldal látogatója nem szeretne az oldallátogatások és érdeklődés alapján hirdetéseket látni. Az Adatkezelő nem éri el a Facebook által gyűjtött részletes adatokat, különös tekintettel a személyes adatokra.

8.7. Facebook képpontok (Facebook pixel)

A honlap úgynevezett Facebook képpontokat tartalmaz, amelyek lehetővé teszik a Facebook számára, hogy sütik, 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. A szolgáltatás kapcsolható a Facebook megfelelő beállításával. Az Adatkezelő nem éri el a Facebook által gyűjtött részletes adatokat, különös tekintettel a személyes adatokra.

9. AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS ÉRINTETTI JOGOK

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.

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:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az Érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat közöltük vagy közölni fogjuk, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az Érintett joga, hogy kérelmezheti tőlünk az Érintettre vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; és
- g) ha az adatokat nem az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) 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.

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.

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

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

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

(2) Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében 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 kezelő adatkezelőket, hogy az Érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges, többek között:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, a ránk alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
- c) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

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

- a) Az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy ellenőrizzük a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

- c) már nincs szükségünk a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) 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 az (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.

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 Érintett kérésére tájékoztatjuk e címzettekről.

Az adathordozhatósághoz való jog

(1) 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:

- a) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az Érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

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.

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) (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36 1 391 1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat az adatkezelő adatkezelési gyakorlatával kapcsolatban felmerült panasza esetén. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket részletesen a GDPR 77., 79. és 82. cikkei tartalmazzák.

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.

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.

10. PANASZOK KEZELÉSE

10.1. Szóbeli panasz

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

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- az ügyfél neve, lakcíme
- a panasz érkezésének módja, ideje
- 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
- a jegyzőkönyv felvételének helye, időpontja
- telefonon érkező panasz esetén a panaszhoz kapcsolódó azonosítási szám

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 másolatát átadja, vagy eljuttatja az Ügyfél részére. A jegyzőkönyv rögzítését követően az ügy kezelése az írásban megtett panaszhoz hasonló módon, azonos szabályok alapján történik.

10.2. Írásbeli panasz

Az Adatkezelő és munkatársai a törvényben meghatározott módon kezelik a beérkező panaszokat. A panaszok kapcsán jegyzőkönyv készül, a szóbeli panasz benyújtásához hasonló adattartalommal. Az írásbeli panaszt az Adatkezelő - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa erről másképp nem rendelkezik - a beérkezését követő 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 szakértőhöz fordulhat, amennyiben a panasz, illetve bejelentés kivizsgálása azt indokoltá teszi.

Az Adatkezelő igyekszik gyorsan eljárni és eldönteni, hogy a hatályos jogszabályok szerint kivizsgálja, 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 békéltető testület eljárást kezdeményezheti.

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

11. JOGORVOSLAT

Kérés vagy probléma esetén, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot; postai úton a 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2., elektronikusan pedig az info@ekhotel.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.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

Elnök: dr. Péterfalvi Attila,
1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Telefonszám: +36 (1) 391-1400
Faxszám: +36 (1) 391-1410
Központi e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

Frissítve: Gödöllő, 2025.03.20.

Erzsébet Királyné Szálloda
Erzsébet Királyné Szálloda Kft.