



*Jogos érdek alapján történő, ügyfélelégedettség mérése során megadott
adatokkal kapcsolatos adatkezelés tájékoztatója*

Az adatkezelő:

MR Reisen Kft. (székhely: 2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.)
cégjegyzékszám: 13-09-128129, adószám: 14732434-2-13, e-mail: mrreisen@mrreisen.com,
képviseli: Márföldi Róbert ügyvezető,
adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Fazekasné Kappel Mónika,
postai úton elérhető az Adatkezelő székhelyén, e-mail-ben az adatvedelem@mrreisen.com címre
küldött e-mail útján) ezúton tájékoztatja Önt a jogos érdeke alapján megvalósuló ügyfélelégedettség
mérés során történő adatkezelés részleteiről.

Ügyfélelégedettség mérése során megadott adatokkal kapcsolatos adatkezelés összefoglaló

Cél: szolgáltatások és általában a működés továbbfejlesztése, hogy azok még egyszerűbbé,
átláthatóbbá, könnyebbé, gyorsabbá, felhasználóbarátabbá váljanak, így, hogy a
megrendelők/partnerek igényeinek maradéktalanul megfeleljenek, továbbá, hogy az esetlegesen
felmerülő fogyasztói és egyéb panaszok, problémák napvilágra kerüljenek, így azokra megoldás
születhessen

Jogalap: Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f) pontja)

Érintettek: Érintettek az Adatkezelő természetes személy vásárlói Adatkategória Lásd alább Időtartam:
cél megvalósulásáig (szükséges fejlesztés megvalósításáig), de legkésőbb 1 évig tart, ezt követően a
válaszok anonimizáltak lesznek fogyasztói panasz esetén 5 évig tart

Forrás: saját érintetti nyilvántartásból, érintettektől

Ügyfélelégedettség mérése lehet az Adatkezelő szolgáltatásaival és általában működésével
kapcsolatos, és történhet elektronikus úton

Melyek a kezelt adatok körei és kezelésük céljai?

Az adatkezeléshez, az ügyfélelégedettség méréshez kizárólag az érintett megadott kapcsolattartási
adatai közül az alábbiak kerülnek felhasználásra:

- név – megszólításhoz, azonosításhoz
- telefonszám – kapcsolatfelvételhez, elégedettség méréséhez
- e-mail cím – ha az elégedettség mérés e-mail-en keresztül történik, kapcsolatfelvételhez és
elégedettség méréshez

o ezekhez az adatokhoz kapcsolódó további legkevesebb, technikai adat:

- megkeresés időpontja – későbbi visszakereshetőséghez, bizonyításhoz



o amennyiben az ügyfélelégedettség mérés során megadott válaszokat nem anonim (beazonosítható) módon kívánja az érintett megadni, kapcsolódó további adat:

- ügyfélelégedettség mérés során megadott adatok, válaszok, (lásd a kérdéssor kérdéseit) – elégedettség méréshez

o amennyiben az érintett az ügyfélelégedettség mérés ellen tiltakozik (amely így nem lehet anonim), a személyes adatokhoz kapcsolódó további adat:

- tiltakozás időpontja – későbbi visszakereshetőséghez, bizonyításhoz

Mi az adatok kezelésének jogalapja?

Az ügyfélelégedettség mérése az Adatkezelő jogos érdekén (GDPR 6. cikk (1) f) pontja) alapul.

Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy folyamatos, naprakész és releváns információkkal rendelkezzen a megrendelőktől/partnerektől szolgáltatásainak és általában működésének tekintetében abból a célból, hogy azokat oly módon fejleszthesse tovább, hogy azok még egyszerűbbé, átláthatóbbá, könnyebbé, gyorsabbá, felhasználóbarátabbá váljanak, így, hogy a megrendelők/partnerek igényeinek maradéktalanul megfeleljenek, továbbá, hogy az esetlegesen felmerülő fogyasztói és egyéb panaszok, problémák napvilágra kerüljenek, így azokra megoldás születhessen.

Adatkezelő a jogos érdeket érdekmérlegelési tesztel támasztotta alá, amely elérhető alább.

A JOGOS ÉRDEK FENNÁLLÁSÁVAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

az Adatkezelő nem természetes személy szerződéses vagy potenciális szerződéses partnereinek természetes személy kapcsolattartói és képviselői részére

Tájékoztatás adatkezelési cél kapcsán

Kapcsolattartás: Az Adatkezelőnek a fent említett célból alapvető, jogos érdeke fűződik a partnerével való kapcsolattartáshoz, a szerződés létrejöttéhez, teljesítéséhez, módosításához, megszüntetéséhez elengedhetetlenül szükséges, az előzőekben felsorolt személyes adatok kezeléséhez. Az Adatkezelő ugyanis a Partnerrel kizárólag a kapcsolattartóikon keresztül tud kapcsolatot tartani, mivel a nem természetes személyt szükségszerűen természetes személyek (jelen esetben a munkavállalók, megbízottak, egyéb jogviszonyban állók) képviselnek, akik által a jogi személyek az üzleti életben meg tudnak jelenni.

Az érintettek továbbá a munkaköri leírásukból kifolyólag, valamint a szokásos munkavégzésükből szerzett tapasztalatok alapján joggal számíthatnak arra, hogy személyes adataik kezelésre kerüljenek munkáltatójuk szerződéses partnerei által, így az Adatkezelő nem léphet be olyan mértékben az érintett magánéletébe, ami túlzónak tekinthető és ami jelentősen hátrányosan érinthetné az érintettet.

Az adatkezelés az adatbiztonsági szabályok betartásával, az adatokhoz való hozzáférés indokolt személyi körre szűkítésével valósul meg.



Kik az érintettek?

Az érintettek köre: Érintettek az Adatkezelő természetes személy ügyfelei.

Mi az adatkezelés fő célja?

Az adatok kezelésének fő célja az Adatkezelő által biztosított szolgáltatások és általában a működés továbbfejlesztése, hogy azok még egyszerűbbé, átláthatóbbá, könnyebbé, gyorsabbá, felhasználóbarátabbá váljanak, így, hogy a megrendelők/partnerek igényeinek maradéktalanul megfeleljenek, továbbá, hogy az esetlegesen felmerülő fogyasztói és egyéb panaszok, problémák napvilágra kerüljenek, így azokra megoldás születhessen.

Meddig tart az adatkezelés?

Adatkezelés időtartama a legkorábbi feltétel beálltáig tart:

- a. cél megvalósulásáig (szükséges fejlesztés megvalósításáig), de legkésőbb 1 évig tart, ezt követően a válaszok anonimizáltak lesznek
- b. fogyasztói panasz esetén 5 évig tart.

Honnan vannak az adatok?

Adatok forrása: saját érintetti nyilvántartásból, érintettektől.

Történik adatközlés (hozzáférés nyújtás, átadás, továbbítás) harmadik fél számára?

Adatközlés: harmadik fél, pl. adatfeldolgozó számára nem történik.

Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- a. az adatkezeléshez használt eszközök (a továbbiakban: adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadásáról,
- b. az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozásáról,
- c. az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról,
- d. az adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatának megakadályozásáról,
- e. arról, hogy az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,
- f. arról, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettnek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére
- g. arról, hogy utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe



h. a személyes adatoknak azok továbbítása során vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról

i. arról, hogy üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen.

j. arról, hogy az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével sem lehessen megváltoztatni.

Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?

Automatizált döntéshozatal, profilalkotás: az adatkezelés kapcsán ilyen nem történik.

Milyen jogai vannak az érintetteknek?

Az érintett jogai és jogalapok viszonyát a következő táblázat mutatja be, hogy az érintett számára egyértelmű legyen, hogy az alkalmazott jogalap esetén milyen jogaival élhet.

	Előzetes tájékoztatóhoz való jog	Hozzáférési joga	Helyesbítési joga	Törlési joga	Korlátozás	Adathordozhatóság	Tiltakozás	Hozzájárulási visszavonása
Hozzájárulás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Megállapodás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Jogi kötelezettség	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗
Létfontosságú érdek	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Közfeladat, közhatalmi jog	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗
Jogos érdek	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗

Hozzáféréshez való jog (GDPR 15. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezelés körülményeivel kapcsolatos információkhoz hozzáférést kapjon. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbításra kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja, ha azokat érintett kéri.

Hozzájárulási visszavonásának joga (GDPR 7. cikk)

Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulási visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.



Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bek. e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a GDPR-ban meghatározott feltételek bármelyike megvalósul, és ebben az esetben az Adatkezelő a tároláson kívül más műveletet az adattal ne végezzen. Ha 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.

Törléshez (elfeledtetéshez) való jog (GDPR 17. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az adatkezelésnek nincs célja, hozzájárulását visszavonta és nincsen egyéb jogalapja, tiltakozás esetén nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy ha az adatokat eleve jogellenesen kezelték, továbbá az adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és 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.

Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére 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 az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha jogszabályi feltételek (automatizált adatkezelés és hozzájárulás vagy megállapodás jogalap) fennállnak.

Érintett hol és hogyan kérhet részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhet jogaival?

Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, hozzáférési jogukat, valamint egyéb jogaik gyakorlását Adatkezelő postai (2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2) vagy e-mail-es elérhetőségre: adatvedelem@mrreisen.com küldött nyilatkozattal tehetik meg. Az Adatkezelő a nyilatkozatot a beérkezéstől számított legrövidebb időn belül megvizsgálja és megválaszolja, valamint megteszi a szükséges lépéseket a nyilatkozatban, a Belső Adatvédelmi Szabályzatban, valamint jogszabályban foglaltak alapján.

Adatkezelő: MR Reisen Kft.

székhely: 2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.



e-mail: mrreisen@mrreisen.com

A hatóság elérhetősége panasz (GDPR 77. cikk) esetén:
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603.
Telefon: +36 (1) 391-1400 Fax: +36 (1) 391-1410
www: <http://www.naih.hu> e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Jogaival és a hatósághoz benyújtandó panasz részleteivel kapcsolatos további információért keresse fel az alábbi honlapot: <http://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html>.

Az érintett a jogainak megsértése esetén a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz is fordulhat és többek között sérelemdíjat követelhet.

A lakóhelye szerint illetékes bíróságot itt tudja megkeresni: <https://birosag.hu/birosag-kereso>