

Adatkezelési tájékoztató a HUNGUEST Hotels Zrt. FOGYASZTÓI PANASZOKKAL kapcsolatos adatkezeléséről

1. Adatkezelő

HUNGUEST Hotels Szállodaipari Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: HUNGUEST Hotels Zrt.

Cégjegyzékszám: 01-10-140409 – Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 12155169-2-44

Székhely: Magyarország, 1015 Budapest, Hattyú u. 14.

Postacím: Magyarország, 1535 Budapest, Pf. 813.

Webhely: <https://www.hunguesthotels.hu/>

E-mail cím: info@hunguesthotels.hu

(a továbbiakban: **Adatkezelő**).

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

dr. Sziráczi István LL.M. adatbiztonsági és adatvédelmi szakjogász

postacíme: 1535 Budapest, Pf. 813.

e-mail címe: adatvedelem@hunguesthotels.hu

2. Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok, a tájékoztató hatálya

2.1. Adatkezelő személyes adatok kezelésével kapcsolatos tevékenységére elsősorban az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet); (The EU General Data Protection Regulation - Az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete), (a továbbiakban: GDPR),

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.),
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szolgtv.).

- 2.2. Jelen tájékoztató hatálya a fogyasztói panaszok kezelése során megvalósuló adatkezelésekre vonatkozik.
- 2.3. Jelen tájékoztató értelmében érintett: a panaszt előterjesztő fogyasztónak minősülő természetes személy (a továbbiakban: „Érintett” vagy „Ön”).
- 2.4. A tájékoztatóban megjelölt határidők és időpontok meghatározásánál magyarországi munkanapokat kell érteni.
- 2.5. A panasz előterjeszhető az egyes szállodák recepcióján a vásárlók könyvébe írással, valamint az alábbi elérhetőségeken:

levélcím: 1535 Budapest, Pf. 813.
e-mail cím: info@hunguesthotels.hu

3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés; az Adatkezelőre a panaszok kezelésével kapcsolatban vonatkozó, a Fgytv. 17/A. §-a, valamint a Szolgtv. 35. §-a szerinti jogi kötelezettségek teljesítése.

4. Az adatkezeléssel érintettek köre

A fogyasztói panaszokat bejelentő Érintettek.

5. Kezelt adatok köre:

5.1. Az Ön

- vezetékneve,
- keresztnéve,
- lakcíme,
- panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- panaszának részletes leírása,
- a panaszban az Ön által előadottak; minden olyan személyes adat, amelyet Ön a panaszával kapcsolatban az Adatkezelő tudomására hoz,
- az Ön által esetlegesen bemutatott iratokban, dokumentumokban és egyéb bizonyítékokban szereplő személyes adatok,
- panaszáról készített jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- írásban előterjesztett panasz esetén az Ön aláírása,
- e-mail útján küldött panasz esetén az e-mail címe,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma és az Ön telefonszáma,
- esetlegesen a panasszal érintett foglalás vagy más ügylet azonosítója.

A telefonhívásokat hangfelvételen nem rögzíti az Adatkezelő.

6. Az adatok forrása

- 6.1. Az adatokat Ön bocsátja Adatkezelő rendelkezésére. Más forrásból nem szerzi be Adatkezelő az Ön adatait.

7. Az adatkezelés célja

- 7.1. Az Ön által előterjesztett panasz kivizsgálása és megválaszolása; az Adatkezelő által a Fgytv. 17/A. §-ában, valamint a Szolgtv. 35. §-ában foglalt jogi kötelezettségek teljesítése.
- 7.2. Az Ön személyazonosító adatai kezelésének célja az Ön azonosítása, ami a panaszának kivizsgáláshoz és megválaszolásához szükséges.

- 7.3. A panaszában előadott, személyes adatokat tartalmazó információk felhasználásra a panasz érdemi kivizsgálásához és megválaszolásához kerülnek felhasználásra, amennyiben azok szükségesek mindehhez.
- 7.4. A neve és címe a postai küldemény címzéséhez felhasználásra kerül abban az esetben, ha a panaszáról felvett jegyzőkönyvet, illetve a panaszra adott választ Adatkezelő írásban, postai úton küldi meg.
- 7.5. Neve és e-mail címe az elektronikus levelezés útján történő kapcsolattartáshoz (amennyiben ez szükséges a panasz kivizsgálásához), illetve a panaszának e-mail útján történő megválaszolása érdekében kerülhet felhasználásra.

8. Az adatok összekapcsolása

- 8.1. Amennyiben az Ön által előterjesztett panasz alapján valamely szolgáltatás korábbi igénybevételével kapcsolatban kell vizsgálatot lefolytatni, abban az esetben előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálás anyagához Adatkezelőnek a korábbi szolgáltatás igénybevétele kapcsán Önről rendelkezésre álló adatokat kell hozzárendelnie.
- 8.2. Az adatok ilyen jellegű összekapcsolására csak az Ön panaszának kivizsgálása érdekében és ahhoz szükséges mértékben kerül sor.

9. Az adatkezelés időtartama

- 9.1. Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet, illetve az írásban beterjesztett panasz esetén a beterjesztett iratot és a panaszra adott választ a Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján öt évig megőrzi, ezt követően megsemmisíti.
- 9.2. Amennyiben a beterjesztett igénye nem minősül panasznak, abban az esetben az igénnyel kapcsolatos kommunikáció lezárását követő egy hónap elteltével törli az Adatkezelő az adatokat.

- 9.3. Amennyiben a bejelentése nem minősül panasznak, de Adatkezelő szolgáltatásának teljesítésével kapcsolatos konkrét ügyletre vonatkozik, és arra tekintettel releváns tartalommal bír, abban az esetben Adatkezelő az adott szolgáltatás igénybevételének végétől számított öt év – a polgári jogi követelésekre általánosságban alkalmazandó elévülési idő – elteltéig megőrzi, ezt követően törli az adatokat.

10. Az adatok tárolásának módja

Adatkezelő informatikai rendszerében elkülönülő adatkezelési listán, a beterjesztés módjától függően esetlegesen papíron, a panaszról felvett jegyzőkönyvben, valamint a panaszra adott választ tartalmazó dokumentumban.

11. Az adatok megismerésére és kezelésére jogosultak a szervezeten belül

- 11.1. A panaszával kapcsolatos adatokat Adatkezelő szervezetén belül azon személyek ismerhetik meg, akiknek munkaköri feladata a panaszok kezelése, kivizsgálása. A bejelentést fogadó ügyfélszolgálati és titkársági feladatokat ellátó személyeken túl a panasz tárgyától függően ilyen személyek lehetnek az Adatkezelő különböző szolgáltatási részlegeinek vezetői illetve az általuk a panasz kivizsgálásával kapcsolatos feladatok elvégzésével megbízott munkavállalók.
- 11.2. Minden konkrét panasz esetében a fenti személyek közül csak azok ismerik meg a panasszal kapcsolatos adatokat, akiknek a panasz tárgyára tekintettel szükséges biztosítani a megismerés lehetőségét az eredményes kivizsgálás érdekében.
- 11.3. Minden panaszt megismerhet a vezérigazgató, illetve döntése alapján az Adatkezelő bármely vezető beosztású munkavállalója.
- 11.4. Az adatvédelmi tisztviselő szükség esetén szintén megismerheti az adatokat.

12. Az adatok továbbítása

- 12.1. Adatkezelő az Ön panaszával kapcsolatos adatokat nem továbbítja harmadik személynek.
- 12.2. Esetleges hatósági megkeresésre hatóságnak történő adattovábbítást jogszerű megkeresés esetén Adatkezelőnek teljesítenie kell. Ilyen eset lehet a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzése is.

13. Adatfeldolgozó igénybevétele

- 13.1. Adatkezelő által használt ügyviteli szoftver fejlesztője
- 13.1.1. Adatkezelő alapesetben a panaszt nem rögzíti a lentebb megjelölt Adatfeldolgozó által szolgáltatott ügyviteli rendszerben. Ha bejelentése nem panasznak minősül, illetve releváns információkat tartalmaz az Ön által éppen igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban, abban az esetben előfordulhat, hogy a lentebb megjelölt ügyviteli rendszerbe berögzítésre kerül a panaszának/bejelentésének vonatkozó tartalma.
- 13.1.2. Az adatfeldolgozással érintettek köre: panaszt vagy más igényt bejelentő Érintettek.
- 13.1.3. Adatkezelő adatfeldolgozóként veszi igénybe az általa használt ügyviteli szoftver fejlesztőjét:

MT-HostWare Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: HostWare Kft.
Cégjegyzékszám: 01-09-263594
Adószám: 10426917-2-42
Székhely: 1149 Budapest, Róna utca 120-122.
Postacím: 1149 Budapest, Róna utca 120.
Telefon: +36 1 469 9000
E-mail cím: hostware@hostware.hu
Webhely: <http://www.hostware.hu>

(a továbbiakban: Adatfeldolgozó),

illetve egyes szállodák esetében fentiek helyett:

FLEXYS Számítástechnikai Rendszerház Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: FLEXYS KFT.

Cégjegyzékszám: 01-09-464081

Adószám: 12082159-2-41

Székhely: 1037 Budapest, Máramaros utca 23/a.

Postacím: 1037 Budapest, Kunigunda útja 15.

Telefon: +36 1 368 2079

E-mail cím: flexys@flexys.hu

Webhely: <http://www.flexys.hu>

(a továbbiakban: Adatfeldolgozó).

- 13.1.4. Az adatfeldolgozással érintett adatok körének meghatározása: a jelen tájékoztatóban megjelölt személyes adatok.
- 13.1.5. Az adatfeldolgozó igénybevételének célja: Az ügyviteli szoftver információtechnológiai értelemben vett működésének és folyamatos rendelkezésre állásának biztosítása.
- 13.1.6. Az adatfeldolgozás időtartama: Megegyezik a jelen tájékoztatóban az egyes adatköröket érintő adatkezelési célok szerint bemutatott adatkezeléseknél jelzett időtartamokkal.
- 13.1.7. Az adatfeldolgozás jellege: Az adatok feldolgozása kizárólag az ügyviteli szoftver megfelelő működésének biztosításához és fejlesztéséhez szükséges információtechnológiai szolgáltatások során megvalósuló adatkezelési műveleteket jelenti. Az adatfeldolgozónak nem célja az adatok felhasználása.
- 13.2. Adatfeldolgozás a postai küldemény útján írásban megválaszolt panasz esetén a válaszküldemény, illetve a panaszról felvett jegyzőkönyv kézbesítésével kapcsolatban
- 13.2.1. Az adatfeldolgozással érintettek köre: azok a panaszt bejelentő Érintettek, akiknek panaszára írásban, postai küldemény útján válaszol Adatkezelő, illetve akiknek a panaszról felvett jegyzőkönyv másolatát postai úton megküldi

13.2.2. Adatkezelők adatfeldolgozóként veszik igénybe a küldemény(ek) kézbesítőjét:

Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.

Cégjegyzékszám: 01-10-042463

Adószám: 10901232-2-44

Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.

Postacím: 1540 Budapest

Telefon: +36 1 767 8282

E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu

Webhely: <https://www.posta.hu/>

gazdasági társaság, mint a postai szolgáltatás nyújtója (a továbbiakban: Adatfeldolgozó).

13.2.3. Az Adatfeldolgozónak továbbított adatok köre:

Az Ön

- neve,
- levelezési címe.

13.2.4. Az Adatfeldolgozó igénybevételének célja: a küldemények kézbesítése.

13.2.5. Az adatfeldolgozás időtartama: a kézbesítés teljesítéséhez szükséges ideig tart.

13.2.6. Az adatfeldolgozás jellege: Az adatok feldolgozása kizárólag a kézbesítés megszervezéséhez és teljesítéséhez szükséges adatkezelési műveleteket jelenti.

13.2.7. A Magyar Posta Zrt. a rá vonatkozó jogszabályi rendelkezések illetve jogos érdeke alapján a részére átadott adatokat tovább kezeli. Ezt azonban már mint önálló adatkezelő végzi, amelyről bővebb felvilágosítást a Magyar Posta Zrt. adatkezelési tájékoztatójában olvashat az Érintett:

https://www.posta.hu/adatkezelesi_tajekoztato

13.3. Adatfeldolgozás más célra nem történik.

13.4. Az Adatfeldolgozók az Adatkezelő üzleti tevékenységében nem érdekeltek.

13.5. Adatkezelő a fent megjelölt Adatfeldolgozókon kívül más adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

14. Adatvédelem, adatbiztonság

14.1. Adatkezelő az adatkezelési tevékenységei körében gondoskodik az adatok biztonságáról, technikai és szervezési intézkedésekkel valamint belső eljárási szabályokkal gondoskodik a jogszabályok, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásáról. Megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás ellen a kezelt adatokat.

14.2. Az adatok kezelése csak a jelen tájékoztatóban bemutatott és törvényes célok elérése érdekében, azokhoz szükséges és arányos mértékben történik, a vonatkozó jogszabályok és ajánlások alapján, megfelelő biztonsági intézkedések mellett.

14.3. Ennek érdekében Adatkezelő titkosított adatállományok formájában rögzített, adatkezelési célonként elkülönített adatkezelési listákban tárolja a kezelt adatokat, melyekhez Adatkezelő meghatározott – jelen tájékoztatóban megjelölt tevékenységek folytatásában feladatokat ellátó – alkalmazottai férhetnek hozzá, akiknek munkaköri felelőssége az adatok védelme és e tájékoztatónak és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő felelősségteljes kezelése.

14.4. Adatkezelő az általa igénybe vett adatfeldolgozókkal kötött szerződésekben kötelezi az adatfeldolgozókat arra, hogy biztosítsák az adatok jogszabályoknak megfelelő szintű biztonságát és a jogszerű adatkezelést az adatfeldolgozás során.

15. Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

15.1. Tájékoztatáshoz való jog

15.1.1. Ön a jelen adatkezelési tájékoztató elolvasásával bármikor tájékozódhat az adatkezelésről. Kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az Ön személyazonosságát. Az adatkezeléssel érintettsége alatt, illetve azt követően is kérhet tájékoztatást. A tájékoztatás az adatkezelés minden lényeges

részletére, valamint az Ön jogainak gyakorlási módjára is kiterjed. Kérelmére Adatkezelő az Ön kérelmei alapján meghozott intézkedésekről – vagy elmaradásuk okáról a panasz előterjesztésére rendelkezésre álló fórumok megjelölésével – is tájékoztatja.

15.1.2. A tájékoztatás megadása díjmentes. Ha az Ön kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

15.1.3. A kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt (indokolatlan késedelem nélkül), de legkésőbb egy hónapon belül Adatkezelő megadja a tájékoztatást.

15.2. Hozzáférési jog

15.2.1. Önnek joga van hozzáférni az Önről kezelt adatokhoz. Ilyen irányú kérelme esetén az Adatkezelő tájékoztatja Önt arról, hogy a személyes adatai tekintetében van-e folyamatban adatkezelés, illetve a konkrét adatkezeléssel kapcsolatban minden lényeges körülményről.

15.2.2. A hozzáféréshez való jog értelmében Ön másolatot kérhet az Adatkezelő által kezelt személyes adatairól, melyet Adatkezelő díjmentesen biztosít az Ön számára az első alkalommal. A további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel.

15.2.3. A másolatot széles körben használt elektronikus formátumban bocsátja rendelkezésre az Adatkezelő, kivéve, ha azt Ön másként kéri.

15.2.4. A kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt (indokolatlan késedelem nélkül), de legkésőbb egy hónapon belül Adatkezelő biztosítja a fentiek szerint a hozzáférést.

15.3. A helyesbítéshez való jog

- 15.3.1. Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat.
- 15.3.2. Figyelembe véve az adatkezelés célját, Ön jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.
- 15.3.3. Kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti, illetve indokolt esetben kiegészíti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

15.4. A törléshez való jog

- 15.4.1. Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az Ön személyes adatait indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:
 - a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
 - b) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
 - c) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó Európai Unió vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.
- 15.4.2. A jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges adatokat az Ön erre irányuló kérelme esetén sem köteles törölni Adatkezelő, ugyanígy azokat sem, amelyek kezelése az Ön vagy más természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt, vagy az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítéséhez szükségesek. Alapesetben azonban a megőrzési idő elteltével Adatkezelő kérelem nélkül is törli az adatokat.

15.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

15.5.1. Kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

15.5.2. Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Európai Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből kezeli Adatkezelő.

15.5.3. Az Adatkezelő az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja Önt.

15.6. A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozáshoz kapcsolódó értesítési kötelezettség

Adatkezelő a helyesbítésről, a korlátozásról és a törlésről Önt, továbbá mindazokat a címzetteket értesíti, akiknek korábban az Ön adatait továbbították. Az értesítés mellőzhető ha lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Kérésére az Adatkezelő tájékoztatja Önt e címzettekről.

15.7. Adathordozhatósághoz való jog

15.7.1. Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, Ön által 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, melynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés az Ön hozzájárulásán vagy az Önnel kötött szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

15.7.2. A jelen tájékoztató tárgyát képező adatkezelések közül az az eset felelhet meg a fenti feltételeknek, amikor Ön nem panasznak minősülő bejelentést tesz, illetve bejelentése releváns információkat tartalmaz az Ön felé teljesített szolgáltatással kapcsolatban és ennek jegyében az Ön által átadott információk a szolgáltatás teljesítéséhez szükségesek. Tehát ilyen esetben, a szolgáltatás teljesítéséhez felhasznált információkban foglalt személyes adatai vonatkozásában áll fenn az adathordozhatósághoz való joga.

15.7.3. Az adatok hordozhatóságához való jog fentiek szerinti gyakorlása során Ön jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

15.8. A tiltakozáshoz való jog

A jelen tájékoztató tárgyát képező adatkezelések tekintetében – mivel azok minden esetben jogi kötelezettség, illetve kivételes esetben szerződés teljesítéséhez szükségesek – Ön nem gyakorolhatja tiltakozáshoz való jogát.

16. Az Érintett kérelmeinek teljesítése

16.1. A 15. pontban foglaltak szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja Adatkezelő. Ha az Ön kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

16.2. Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a kérelem nyomán hozott intézkedésekről, ideértve az adatmásolatok kiadását is. Szükség esetén, figyelembe

véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt. Ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmét, a tájékoztatást elektronikus úton adja meg Adatkezelő, kivéve, ha Ön azt másként kéri.

- 16.3. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Ön kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy Ön panaszt nyújthat be a 17. pontban megjelölt felügyeleti hatóságnál, és az ugyanott írtak szerint élhet bírósági jogorvoslati jogával.
- 16.4. Ön bármilyen, a személyének azonosítását lehetővé tevő módon beterjesztheti kérelmeit Adatkezelőhöz. Az Ön azonosítása azért szükséges, mert a kérelmeket Adatkezelő csak az arra jogosultaknak teljesítheti. Ha az Adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, a kérelmező személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.
- 16.5. Ha a kérelmét postai úton kívánja beterjeszteni, akkor azt Adatkezelő Magyarország, **1535 Budapest, Pf. 813.** címére, elektronikus úton pedig e-mail-ben, az **adatvedelem@hunguesthotels.hu** e-mail címre juttathatja el. E-mailben küldött kérelmet Adatkezelő csak akkor tekint hitelesnek, ha azt az Ön Adatkezelőnek megadott és ott nyilvántartott e-mail címéről küldik, ugyanakkor a másik e-mail cím használata nem jelenti a kérelem figyelmen kívül hagyását. E-mail esetében a kézhezvétel időpontjának az elküldést követő első munkanapot kell tekinteni.

17. Jogérvényesítés

- 17.1. Adatainak kezelésével kapcsolatos esetleges panaszával az Adatkezelőhöz, illetve annak adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat elsősorban az alábbi elérhetőségen:

HUNGUEST Hotels Zrt.

adatvédelmi tisztviselő: dr. Sziráczki István LL.M. adatbiztonsági és adatvédelmi szakjogász

E-mail cím: adatvedelem@hunguesthotels.hu

Postacím: 1535 Budapest, Pf. 813.

17.2. Jogérvényesítési lehetőségeit bíróság előtt gyakorolhatja, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per – az Ön választása szerint – az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2021. április 27.

HUNGUEST Hotels Zrt.