

Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató

Tartalom

A Tájékoztató tartalma	6
1. VIP adatkezelésének alapelvei	7
1.1. Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság	7
1.2. Célhoz kötöttség	8
1.3. Adattakarékosság	8
1.4. Pontosság	8
1.5. Korlátozott tárolhatóság	9
1.6. Integritás és bizalmas jelleg illetőleg alapértelmezett és beépített adatvédelem.....	9
1.7. Elszámoltathatóság	10
2. Az adatkezelés jogalapjai.....	10
2.1. Szerződés teljesítése, mint jogalap	11
2.2. Jogi kötelezettség teljesítése.....	11
2.3. Jogos érdek érvényesítése.....	12
2.4. Az érintett hozzájárulása	12
3. Az adatkezelés céljai	14
4. A kezelt adatok köre	16
5. Az adatok forrása, felvétele és tárolása	19
6. Az adatok felhasználása és feldolgozása	21
6.1. Az adatok törlése.....	23
7. Adattovábbítás és hatósági adatszolgáltatás	24
7.1. Adattovábbítás VIP csoporton belül.....	25
7.2. Adattovábbítás VIP csoporton kívül	26
7.3. Közös rendelkezések	27
8. Az érintettek jogai	29
8.1. A Tájékoztatóhoz való jog	29
8.2. Hozzáférés	30
8.3. Helyesbítés	32
8.4. Törlés és az „elfeledtetéshez való jog”	33
8.5. Adatkezelés korlátozása	34
8.6. Adathordozhatósághoz való jog	35
8.7. Tiltakozáshoz való jog.....	35
8.8. Tiltakozás automatizált döntéshozatal ellen egyedi ügyekben (beleértve a profilalkotást). 36	

8.9.	Jogorvoslatok kezdeményezése	36
	A fenti jogosultságokhoz kapcsolódó eljárási tudnivalók.....	37
9.	Az egyéb érintett természetes személyekre vonatkozó különös rendelkezések.....	38
10.	A nem természetes személy ügyfelekhez kapcsolódó adatkezelésekre vonatkozó eltérő szabályok	39
	Ezen adatok felvételének és kezelésének célja:	40
11.	Egyes sajátos célú adatkezelésre vonatkozó rendelkezések.....	41
11.1.	A statisztikai célú adatkezelés	41
11.2.	A panaszkezeléshez és vitarendezéshez kapcsolódó adatkezelés	42
11.3.	A piac- és közvélemény-kutatáshoz, illetve reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés 43	
11.4.	Az ügyfél-azonosítással, okiratmásolással összefüggő adatkezelés	46
11.5.	A követeléskezeléssel összefüggő adatkezelés	47
11.6.	A személy-és vagyonvédelemmel, illetve a titokvédelemmel összefüggő adatkezelés (fénykép- és videofelvétel, hangfelvétel)	50
	Biztonsági kamerafelvételekre vonatkozó szabályok:.....	50
	A hangfelvételekre vonatkozó szabályok:	51
	VIP irodáiba való belépésre vonatkozó szabályok:	52
11.7.	Automatizált adatfeldolgozással hozott döntések	52
12.	A Tájékoztatóban használt legfontosabb fogalmak	52
13.	VIP tevékenységére irányadó legfontosabb jogszabályok	58
14.	Mellékletek.....	58

A jelen Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a VIP általi adatkezelés megkezdése előtt Ön (mint a VIP Ügyfele, leendő ügyfele, más érintett) tájékozódhasson róla, hogy VIP az Ön adatait miért és mire használja, valamint, hogy Önt milyen jogok illetik meg, és azokat hogyan gyakorolhatja.

Amennyiben Ön valamely online feliratkozó formanyomtatványunk elfogadása kapcsán jutott ezen oldalra, úgy amennyiben kizárólag VIP reklám- és marketing tevékenységével összefüggő adatkezelési tevékenységének részletei érdeklik, úgy kérjük a jelen Tájékoztató 11. fejezetének reklám- és marketing tevékenységét bemutató részét tanulmányozza, vagy kattintson ide.

Adatkezelési tájékoztató a VIP reklám - és marketing tevékenységéről

Hatályos: 2018. május 25 -től

VIP időről időre új termékekkel és szolgáltatásokkal jelenik meg a piacon, illetve termékei, szolgáltatásai igénybevételéhez rendszeresen kedvezményeket nyújt különböző akciók keretében. Termékeiről, akcióiról, illetve az igénybe vehető kedvezményekről rendszeresen tájékoztatni szeretné ügyfeleit, leendő ügyfeleit ilyen tárgyú közvetlen megkeresések, ajánlatok vagy hírlevelek útján.

A hírlevélben – annak típusától függően – az arra feliratkozó ügyfél vagy leendő ügyfél rendszeres időközönként (pl. napi, heti, havi rendszerességgel) kap tájékoztatást a VIP vagy Cégcsoporttag új szolgáltatásairól, termékeiről és akcióiról és egyéb hasznos információkról. A hírlevelek reklámüzeneteket is tartalmazhatnak.

VIP a természetes személy ügyfelek adatait – így különösen azonosító - és kapcsolattartási adatait, illetve a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges adatait (mint például születési dátum, családi állapota stb.), valamint az általa a VIP-től, VIP csoporttagtól, továbbá VIP üzleti partnereitől vagy VIP-val szerződéses kapcsolatban álló más személyektől, illetve szervezetektől korábban igénybe vett termékekkel, szolgáltatásokkal összefüggő adatokat, továbbá, hogy VIP mely vagy VIP csoporttag terméke vagy szolgáltatása irányt érdeklődik –, illetve a birtokába jutott leendő ügyfelekre vonatkozó hasonló adatokat jogosult:

- piackutatásra, ügyfél elégedettségi felmérések elvégzésére;
- ügyfélkapcsolat kezelésre;
- a minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítására;
- célcsoport képzésre; kapcsolattartásra;

- valamint - amennyiben ez a vonatkozó jogszabályok szerint szükséges, úgy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél kifejezett előzetes hozzájárulásával (ún. opt-in rendszer) - üzleti ajánlatok adása, reklám közlése, hírlevél küldése, illetve marketing célból felhasználni (a továbbiakban együttesen: reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés).

A reklámtevékenységekhez történő hozzájárulás megadása az ügyfelek, leendő ügyfelek részéről teljesen önkéntes.

A VIP vagy VIP csoporttag minden reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználás esetében biztosítja a lehetőséget, hogy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél megtiltsa adatai ilyen célú további felhasználását

(ún. Optout rendszer) vagy megadott hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosítsa vagy visszavonja.

Nem természetes személy ügyfél, vagy leendő ügyfél adatait VIP vagy VIP csoporttag ezen célokra mindaddig jogosult felhasználni, amíg ez kifejezetten letiltásra nem kerül.

VIP vagy VIP csoporttag jogosult arra, hogy külső forrásokból, harmadik személy adatkezelőktől reklámtevékenység céljára ügyféladatokat átvegyen, ha az adatátadáshoz eredetileg az ügyfél, vagy leendő ügyfél hozzájárulását adta. Ezen hozzájárulás meglétéért az adatátadó harmadik fél felelősséggel tartozik, s VIP vagy VIP csoporttag felhívására köteles azt az ügyfél vagy leendő ügyfél nyilatkozatának nála rendelkezésre álló formájával bizonyítani.

A VIP vagy VIP csoporttag kapcsolatfelvétel céljából az ügyfél, illetve leendő ügyfél által

megadott valamennyi elérhetőségi adatot felhasználhatja – közvetlen levélben, számlalevél mellékleteként, telefonon, SMS -en, email-en, online VIP csatornán vagy más elektronikus csatornán keresetű megkeresésekre – kivéve, ha ezt az ügyfél, illetve leendő ügyfél egyes módokra, vagy általános jelleggel megtiltotta.

A VIP vagy VIP csoporttag jogosult továbbá az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezen adatait a VIP csoport többi tagjának részére reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés céljára továbbítani. VIP vagy VIP csoporttag az adatátadás megkezdését megelőzően az ügyfél, illetve leendő ügyfél érintetteket a jogszabályban előírt módon és határidőben tájékoztatja. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél kifejezett nyilatkozatával jogosult csoporttagonként korlátozni vagy megtiltani ezen adattovábbítást, illetve adatainak ügyfélkapcsolat létrehozására vagy kapcsolatfelvételre történő felhasználását.

VIP csoporton kívüli harmadik személyek számára reklámcélra a VIP adatot főszabály szerint nem ad át, nem tesz hozzáférhetővé, kivéve egyes speciális termékek/szolgáltatások kapcsán (például más szolgáltatókkal együttesen nyújtott szolgáltatások, termékek stb. esetén), ha ehhez az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulását adja. VIP vagy VIP csoporttag az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulásának birtokában jogosult továbbá ezen adatokat VIP csoport többi tagjánál rendelkezésre álló, az ügyfélre, illetve leendő ügyfélre vonatkozó adatokkal összekapcsolni – elsősorban a minőségi ügyfél kiszolgálást, illetve ügyfélkapcsolatkezelést elősegítő informatikai rendszerei keretében – és a továbbiakban a VIP csoporttagjaival közösen, társ -adatkezelőként kezelni.

VIP vagy VIP csoporttag, mind a hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek adatairól, mind pedig a reklámcélú adatkezelések letiltásáról nyilvántartást vezet a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően (ún. Robinson lista). A nyilvántartásokban rögzített, a reklám címzettjére vonatkozó adatokat a VIP vagy VIP csoporttag csak a hozzájáruló/letiltó nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően kezeli, és harmadik fél számára kizárólag a Robinson listán szereplés megállapítása, a további felhasználások letiltása, vagy mindezek módosításának céljából adja át.

Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó ügyfél, vagy leendő ügyfél nevét és egyéb azonosító adatait (például: anyja születési neve, születési hely és idő és/vagy állandó lakcím, és/vagy VIPes ügyfélazonosító vagy számlaszám, aláírás), melyekkel a nyilatkozatot tevőt egyértelműen és hiteles módon azonosítani lehet, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését. Amennyiben a reklám csak meghatározott

életkorú személyek számára közölhető, úgy a nyilatkozatnak mindenképpen tartalmaznia kell az ügyfél, illetve a leendő ügyfél születési idejét vagy korát is.

Az ügyfél, illetve a leendő ügyfél bármilyen formátumban megteheti hozzájáruló nyilatkozatát. Az ilyen nyilatkozatok befogadásának feltétele, hogy a nyilatkozat tartalmazza az ügyfél -azonosító adatokat, valamint, hogy tartalmilag feleljen meg ez elvárt tartalomnak, abból egyértelműen meg lehessen határozni mely adatai kezeléséhez, milyen csatornán keresztül és milyen jellegű megkereséshez járul hozzá és melyekhez nem.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél bármikor jogosult – korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen – a VIP-nál vagy VIP csoporttagnál kezdeményezni hozzájáruló nyilatkozatának módosítását, illetve visszavonását. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezirányú igényét a következő módon teheti meg:

- a VIP irodáiban, illetve személyes ügyfélszolgálatain személyesen egy nyilatkozat kitöltésével és aláírásával;
- a kitöltött és aláírt nyilatkozat postai levélen történő elküldésével a VIP Kft. 1051 Budapest, Bajcsy-Zs. út 12. címen;
- telefonon keresztül ügyfélszolgálatunkon, a + 36 1 338 2372 telefonszámokon;
- VIP honlapján az erre szolgáló nyomtatvány kitöltésével;
- az elektronikus úton kapott levél alján szereplő „leiratkozás lehetőség” linken keresztül ha az tartalmaz ilyen lehetőséget –leiratkozással;
- email-en keresztül a maria.kereszturi@viptravel.hu, janos.fekete@viptravel.hu email címen,
- minden olyan csatornán, ahol az adott VIP csoporttag elérhető.

A VIP vagy VIP csoporttag az általa küldött reklámokhoz kapcsolódóan minden esetben egyértelműen tájékoztatja a reklám címzettjeit arról is, hogy milyen módon és elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják módosítási, illetve visszavonási jogukat, azaz hol és milyen módon módosíthatják vagy vonhatják vissza hozzájáruló nyilatkozatukat.

Az ügyfelek általi tiltás nem vonatkozhat a szokásos ügyletmenetből fakadó üzleti levelezésre és tájékoztató tevékenységekre (kivonat, fizetési tájékoztató, az ügyfél szerződésével kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás stb.). Az ügyfélnek továbbá nincs módja megtiltani a kivonatokon, illetve Adminisztratív felületen, illetve egyéb elektronikus felületeken megjelenő figyelemfelhívó szövegek elhelyezését és a kivonat - vagy ügyféllevezésre használt borítékon elhelyezett reklámokat, ha azok nem személyre szabottak, nem használják fel az ügyfél személyes adatait.

VIP vagy VIP csoporttag ezen tevékenységeibe is jogosult adatfeldolgozókat - mint például honlap üzemeltetőket, adatbázis üzemeltetőket, reklám -és marketing tanácsadókat - bevonni.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél személyes adatai kezeléséről, így különösen reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználásáról bármikor jogosult tájékoztatást kérni a fenti elérhetőségek bármelyikén, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve törlését vagy zárolását, valamint megilleti a személyes adatai kezelése elleni tiltakozási jog.

Jogai megsértése esetén választása szerint VIP vagy VIP csoporttag adatvédelmi felelőséhez (a fenti elérhetőségeken keresztül), bírósághoz, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (ugyfelszolgalat@naih.hu., 1530 Budapest, Pf.: 5. vagy 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, illetve telefonon a +36(1) 391-1400 –as számon) fordulhat.

Amennyiben az érintett bírósághoz fordul, úgy a per elbírálása alapesetben az alperes székhelye szerint illetékes törvényszék hatáskörébe tartozik, mely az érintett választása szerint az érintett lakóhelye vagy

tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék is lehet (az illetékes törvényszékek elérhetőségei a <http://birosag.hu/torvenyszekek> honlapon kereshetők).

A VIP vagy VIP csoporttag személyes adatokat bizalmasan, a tevékenységére irányadó jogszabályokban, 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 (továbbiakban:

Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) szóló rendeletében, valamint az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a reklám - és marketing tevékenységre irányadó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően, azokat maradéktalanul betartva kezeli.



A Tájékoztató tartalma

- Alapelvek
- Jögalapok
- Adatkezelési célok
- A kezelt adatok köre
- Adatok forrása, felvétele és tárolása
- Az adatok felhasználása és feldolgozása
- Adattovábbítás és hatósági adatszolgáltatás
- Az érintettek jogai
- Az egyéb érintett természetes személyekre vonatkozó különös rendelkezések
- A nem természetes személy ügyfelekhez kapcsolódó adatkezelésekre vonatkozó eltérő szabályok
- Egyes sajátos célú adatkezelésre vonatkozó rendelkezések
- A Tájékoztatóban használt legfontosabb fogalmak
- A VIP tevékenységére irányadó legfontosabb jogszabályok
- melléklet: A VIP csoporttagjai
- mellékelt: A megőrzési idők összefoglaló táblázata

Ha az összefoglaló szakaszok elolvasása után további részletekre kíváncsi az adott témával kapcsolatban, kérjük, kattintson ezekre a linkekre: ""

Jelen Tájékoztató határozza meg a VIP adatkezelési tevékenységére vonatkozó legfontosabb szabályokat az Ügyfelek és egyéb érintettek személyes adatainak kezelése kapcsán. A VIP Általános Üzleti Feltételeiben, illetve az egyes termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételek, valamint az egyedi szerződések és a hozzájuk kapcsolódó nyilatkozatok főszabályként csak visszautalnak a jelen Tájékoztatóban foglaltakra, illetve, ha az az adott VIPs termék vagy szolgáltatás sajátosságai miatt szükséges, esetileg eltérhetnek azoktól.

A VIP bármikor jogosult a jelen Tájékoztató tartalmát külön értesítés nélkül egyoldalúan megváltoztatni. Ezen módosításra az ÁÜF 10. Fejezetében foglaltak nem irányadók. A hatályos, valamint a módosított Tájékoztatók a VIP honlapján elérhetők.

1. VIP adatkezelésének alapelvei

A VIP a személyes adatok kezelése során mindenkor szem előtt tartja az adatkezelés alapelveit, ezek a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, alapértelmezett és beépített adatvédelem és az elszámoltathatóság elve. Ezen elvek a konkrét, kézzel fogható jogszabályi előírások felett és mellett érvényesülnek, úgy kell értelmezni tehát az írott jogot, hogy az ezen elvekkel összhangban legyen és amennyiben nincs konkrét jogszabályi előírás, ezek alkalmasak a hézagok kitöltésére és önmagunkban is érvényesülnek.

VIP adatkezelésének alapelvei

VIP a személyes adatok kezelése során mindenkor szem előtt tartja az adatkezelés alapelveit, ezek a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, alapértelmezett és beépített adatvédelem és az elszámoltathatóság elve.

Ezen elvek a konkrét, kézzel fogható jogszabályi előírások felett és mellett érvényesülnek, úgy kell értelmezni tehát az írott jogot, hogy az ezen elvekkel összhangban legyen és amennyiben nincs konkrét jogszabályi előírás, ezek alkalmasak a hézagok kitöltésére és önmagunkban is érvényesülnek.

1.1. Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság

Az Ügyfél és egyéb érintettek számára átláthatónak kell lennie, hogy a személyes adatokat VIP hogyan gyűjti, illetve kezeli. Az átláthatóság megköveteli azt is, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás közérthető (világos és egyértelműen megfogalmazott) és könnyen érhető legyen. Önmagában a tájékoztatási kötelezettség is ebből az elvből következik.

VIP tájékoztatja az Ügyfeleket és egyéb érintetteket különösen, de nem kizárólagosan:

- az adatkezelő kilétéről, azaz VIP és VIP csoporttagok alapvető adatairól és elérhetőségéről és az adatkezelés céljáról;
- a személyes adatok kezelésével összefüggő kockázatokról, szabályokról, garanciákról és jogokról;
- arról, hogy az Ügyfél és egyéb érintett hogyan gyakorolhatja az adatkezelés kapcsán megillető jogokat (erről részletesen az Adatkezelési tájékoztató „Az érintettek jogai” című fejezete ad tájékoztatást)

Ezt az átláthatóságot szolgálják a VIP esetében a különféle adatkezelési tájékoztatók és egyéb adatkezelési tartalommal bíró dokumentumok, így különösen jelen Adatkezelési Tájékoztató is vagy a VIP Általános Üzleti Feltételei, melyeket VIP széles körben elérhetővé tesz. Az Ügyfelek ezek tanulmányozása révén átgondolhatják még a szerződéskötés előtt, hogy amennyiben egy terméket vagy szolgáltatást kívánnak igénybe venni, azzal milyen adatkezelések járnak, és ennek fényében mérlegelhetik a szerződéskötési folyamat elindítását.

1.2. Célhoz kötöttség

Adatot gyűjteni, kezelni csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból, a céllal összeegyeztethető módon lehet. A személyes adatok kezelésének céljait a VIP-nak explicit módon, azaz konkrétan kell megfogalmaznia. A személyes adatoknak a kezelésük céljára alkalmasnak és relevánsnak kell lenniük, a VIP az adatok körét pedig a célhoz szükséges minimumra korlátozza. Személyes adatot a VIP csak akkor kezel, ha az adatkezelés célját egyéb eszközzel ésszerű módon nem lehetséges elérni.

Fontos kiemelni, hogy VIP minden egyes adatot jogszerű célhoz kötötten kezel, minden egyes adat meghatározott, legalább egy adatkezelési folyamathoz kapcsolódik. A célnak tisztességesnek, jogszerűnek kell lennie. Különleges adatokat VIP – amennyiben erre lehetősége van – egyáltalán nem, vagy kizárólag a lehető legminimálisabb mennyiségben kezel az Ügyfelekről, valamint VIP-val szerződéses vagy egyéb kapcsolatban álló természetes személyekről.

Amennyiben ilyen adatkezelésre mégis sor kerül, úgy VIP a lehető legszigorúbb szabályok szerint kezeli ezen adatokat, a minimálisra szorítva a kezelés idejét és az adatokhoz való hozzáférést.

Az ilyen jellegű adatkezelésre – amennyiben az lehetséges vagy ésszerű – külön felhívja az érintettek, különösen az Ügyfelek figyelmét, illetve külön nyilatkozattal igényli hozzájárulásukat a tevékenységéhez.

A VIP a bármilyen módon bizalmasnak, illetve titoknak vagy a vonatkozó jogszabályok alapján meghatározott minősített adatnak minősülő adatokat a vonatkozó titokkezelési szabályok szerint kezeli, azokhoz csak meghatározott személyek férhetnek hozzá, a meghatározott célokból és feltételek között.

Azon adatokat, amelyek nem minősülnek sem személyes adatnak vagy valamilyen titoknak, sem bizalmasnak, illetve titkosnak (például az ún. anonimizált vagy statisztikai adatok), VIP saját belátása szerint jogosult kezelni, ugyanakkor ezen adatkezelésekre is irányadónak tekinti a jelen Tájékoztatóba foglalt alapelveket, generális szabályokat.

1.3. Adattakarékosság

Csak a szükséges mennyiségű adat gyűjthető, illetve kezelhető, így elvárás, hogy az adatkezelés célja szempontjából releváns legyen az adat. Ezen elvből következik, hogy „felesleges”, cél nélkül kezelt adatokat a VIP törli vagy megfosztja személyes adat jellegüktől (anonimizálja), valamint az is, hogy a VIP csak olyan adatot kezel, mely az adatkezelés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges.

Nem lehet adatot felhalmozni. Az adatok gyűjtése során és a megőrzött adatok megőrzési idejét követő törlése során is érvényesíteni kell ezt az elvet. Például azútlevélszám gyűjtése csak akkor szükséges, ha annak például olyan konkrét célja van, mint például repülőjegy foglalás esetén, az azonosítás, ami lehetővé teszi a repülőjegyfoglalás igénybevételét. Az adatok megőrzési idejét VIP pontosan meghatározza a vonatkozó jogszabályokra tekintettel.

1.4. Pontosság

Kiemelt fontosságú, hogy minden tárolt adat a valóságnak megfelelő, pontos legyen, a pontatlan adatokat ezért VIP az észlelést követően haladéktalanul törli vagy helyesbíti. Az adatok pontossága és naprakészsége érdekében VIP minden ésszerű lépést megtesz, adatot egyeztet az Ügyfelekkel, adott esetben hiteles nyilvántartásból adatot kér le. Fontos kiemelni, hogy VIP számára ez kiemelt

jelentőséggel bír, hiszen az esetleges jogszabályban rögzített (például utazásszervezéssel kapcsolatos foglalás, számlázás...stb.) szerződések küldése során például a megfelelő lakcím megléte elengedhetetlen.

Ugyanakkor az egyes adatok változása esetén az Ügyfélnek szerződésben vállalt kötelezettsége a változás lehető legrövidebb időn belüli bejelentése.

Ha esetlegesen nem a megfelelő lakcím állna rendelkezésre, az akár VIP titok sérelmével is járhatna, de legalábbis nem biztosítja a kivonat nyújtotta tájékoztatás célba érését. A VIP

Általános Üzleti Feltételei rögzítik, hogy az ügyfelek kötelesek adataik változását haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül bejelenteni VIP-nak. Ezen túl VIP, amennyiben

az adatok helyessége kapcsán kérdés merül fel, nyílt forrású adatbázisok révén, lekérdezheti az ügyfelek adatait.

1.5. Korlátozott tárolhatóság

Az adatkezelés idő tartamát tekintve korlátozott, csak a cél eléréséhez szükséges időtartam alatt kezelhet jogszerűen adatot VIP. Ebből az elvből következik, hogy kifejezett jogszabályi előírás hiányában a VIP a rendelkezésére álló személyes adatokat, bizonyos idő után törölni/anonimizálni köteles. Az adatok megőrzési idejét több jogszabály is rögzíti, ezen a turisztikai szektorra releváns jogszabályok és a megőrzési idők gyűjteményét a 2.számú melléklet tartalmazza.

1.6. Integritás és bizalmas jelleg illetőleg alapértelmezett és beépített adatvédelem

VIP-nak biztosítania kell, hogy az adatokhoz illetéktelenek ne férhessenek hozzá, véletlen adatvesztéssel, jogosulatlan megszerzéssel, megsemmisítésével, károsodásával szembeni megfelelő védelmi intézkedések szükségesek.

A VIP törekszik rá, hogy adatkezelési tevékenységét oly módon végezze, hogy az adatkezelés teljes tartama alatt 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.

Ennek megfelelően VIP, illetve tevékenységi körében VIP-val szerződéses vagy más kapcsolatban álló, adatkezelési vagy adatfeldolgozási tevékenységet ellátó természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, a tőle elvárható módon gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megtesz minden szükséges technikai és szervezési intézkedést –így többek között kialakít olyan eljárási szabályokat –, amelyek feltétlenül szükségesek ahhoz, hogy a jogszabályokban, valamint az adat- és titokvédelmi, illetve információbiztonsági szabályokban foglalt adatbiztonsági rendelkezések a lehető legnagyobb mértékben érvényre jussanak. Így e körben az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen, valamint a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha erre felhatalmazással, jogalappal rendelkezik – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók, illetve az érintettekhez/Ügyfelekhez rendelhetők, megszemélyesíthetők.

Ezen elvből következik a beépített adatvédelem és az alapértelmezett adatvédelem, azaz az adatvédelmi szabályoknak már a technikai kialakításkor, valamely új termék vagy szolgáltatás nyújtásának indításakor a kezdetektől érvényesülniük kell. Különböző informatikai megoldásokkal

például építhetők olyan logikai elválasztások, ún. kínai falak az adatbázisokba, melyek lehetővé teszik, hogy egy szolgáltató több megrendelőnek végezzen kiszervezett tevékenységet és eközben az egyes adatbázisokat és így személyes adatokat elkülönítve tartsa nyilván rendszereiben.

Ez az elv VIP számára kiemelt jelentőséggel bír, és ennek biztosítását a belső szabályzatunk is elősegíti, hiszen ezen turisztikai szektorra irányadó szabályok a személyes adatok védelméről függetlenül írják elő a rendszerek zártságát és integritását, a módosítások minden esetben való nyomon követhetőségét.

1.7. Elszámoltathatóság

Ez az alapelv adatkezelőre, azaz a VIPra telepíti az adatvédelmi szabályoknak való megfelelés

igazolását. Ez annyit tesz, hogy VIP köteles igazolni azt, hogy eljárása, és folyamatai mindenben megfelelnek az adatvédelmi szabályoknak, ha efelől kétség merülne fel. Ennek érdekében a VIP igyekszik minden adatvédelmi szabályok által előírt tájékoztatást igazoltan megadni. Ez elsősorban azt jelenti, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatás során az Ügyféllel átveteti a tájékoztatást tartalmazó adathordozót. A tájékoztatóban foglaltak megismerése elsősorban az Ügyfél kötelezettsége, ugyanakkor VIP a megértés és megismerés érdekében minden tőle elvárhatóat megtesz, így Ügyfél jogosult bármely kéréssel és kérdéssel bármikor VIP bármely elérhetőségére címzett nyilatkozattal a VIPhoz fordulni. VIP igyekszik minden adatkezeléssel kapcsolatos kérdésre választ adni

2. Az adatkezelés jogalapjai

A VIP személyes adatokat csak a mindenkor hatályos és az általa végzett tevékenységekre irányadó jogszabályokban meghatározott felhatalmazások keretei között kezel az Ügyfeleiről, más érintettekről.

Ezen személyek adatai alapvetően négyféle okból kerülhetnek a VIP birtokába:

- ha az az Ügyfél és a VIP közötti szerződés előkészítésével, létrehozásával, fenntartásával vagy esetleges megszüntetésével függ össze (összefoglalóan ún. szerződéses jogalap), vagy
- ha az adatkezelést jogszabály rendeli el, vagy
- ha az az ún. érdek mérlegelés alapján lehetséges, illetve
- ha az az érintett hozzájárulását adta ehhez.

A VIP által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelések általában vegyes jogalapúak, azaz egyaránt tartalmaznak szerződéses kapcsolatra jellemző, jogszabályi, valamint érdek mérlegeléses és az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásán alapuló adatkezelési felhatalmazásokat.

A VIP törekszik rá, hogy az Ügyfél és a VIP közötti szerződés és a hozzá kapcsolódó dokumentumok, illetve a jelen Tájékoztató tartalmazzanak minden olyan lényeges információt, amely alapján az érintett megfelelő döntést képes hozni, hogy VIP-ra bízsa-e adatai kezelését.

Az adatkezelés jogalapjai

VIP személyes adatokat csak a mindenkor hatályos és az általa végzett tevékenységekre irányadó jogszabályokban meghatározott felhatalmazások keretei között kezel az Ügyfeleiről, más érintettekről.

Ezen személyek adatai alapvetően négyféle okból kerülhetnek VIP birtokába:

- ha az az Ügyfél és VIP közötti szerződés előkészítésével, létrehozásával, fenntartásával vagy esetleges megszüntetésével függ össze (összefoglalóan ún. szerződéses jogalap), vagy
- ha az adatkezelést jogszabály rendeli el, vagy
- ha az az ún. érdekmérlegelés alapján lehetséges, illetve
- ha az az érintett hozzájárulását adta ehhez.

VIP által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelések általában vegyes jogalapúak, azaz egyaránt tartalmaznak szerződéses kapcsolatra jellemző, jogszabályi, valamint érdekmérlegeléses és az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásán alapuló adatkezelési felhatalmazásokat.

VIP törekszik rá, hogy az Ügyfél és VIP közötti szerződés és a hozzá kapcsolódó dokumentumok, illetve a jelen Tájékoztató tartalmazzanak minden olyan lényeges információt, amely alapján az érintett megfelelő döntést képes hozni, hogy VIPra bízza-e adatai kezelését.

2.1. Szerződés teljesítése, mint jogalap

Szerződés teljesítése mellett ehhez a jogalaphoz tartozik a szerződés létrejötte előtti olyan adatkezelés is, amely az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges. Ezt a jogalapot megszorítóan kell értelmezni, kizárólag arra az adatkezelésre terjedhet ki, amely ténylegesen szükséges a szerződés teljesítéséhez.

Az ilyen jogalappal kezelt adatokat az Ügyfél jellemzően a szerződéskötéskor adja meg, vagy a szerződés teljesítése során keletkeznek az Ügyfélről. Az egyes tipikus adatköröket a jelen Tájékoztató „Kezelt adatok köre” című fejezete tartalmazza.

Turisztikai vagy egy kiegészítő Turisztikai szolgáltatás nyújtása esetén VIP sok adatot kezel az Ügyfélről. Ezeket mind a szerződés részévé teszi, illetőleg az Ügyfélhez kapcsolódó további azonosítókat képez. Ezek a rendszerekben való nyilvántartást, a különböző számviteli, könyvelési rendszerekben való azonosítást és egyéb érdekeket szolgálhatnak, például VIPtől elvárt, hogy ismerjék ügyfeleiket, a különböző visszaélések ellen megfelelő rendszereket működtessenek stb.

2.2. Jogi kötelezettség teljesítése

Kötelező, jogszabályon alapuló adatkezelés esetén a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát, valamint az adatkezelő személyét az adatkezelést elrendelő jogszabály határozza meg. A vonatkozó jogszabályról, illetve annak tartalmáról VIP szükség esetén tájékoztatja az érintetteket.

VIP jogi kötelezettségét lehet ezen jogalaphoz figyelembe venni, másét nem. A jogi kötelezettség tekintetében VIPnak nincs választása, hogy teljesíti vagy sem a kötelezettséget, annak mindenképp érvényesülnie kell. A jogi kötelezettséget magyar és uniós jog is megállapíthat. Nem szükséges, hogy minden egyes adatkezelési műveletre külön jogszabályban megállapított kötelezettség terjedjen ki, elegendő az is, ha egy kötelezettség szolgál több adatkezelési művelet jogalapjául. A jogszabály, amely megállapítja a kötelezettséget meghatározhatja az adatkezelés egyéb ismérveit például adatkezelés időtartama, korlátozások, szükséges intézkedések a jogszerű adatkezeléshez stb.

VIPes tevékenységek részletesen szabályozottak, így sok a jogi kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódó adatkezelés is. A vonatkozó jogszabályok felsorolását lásd a jelen Tájékoztató vonatkozó fejezetében.

2.3. Jogos érdek érvényesítése

Ez a jogalap akkor alkalmazható, ha az adatkezelésre VIP vagy VIP-val kapcsolatban álló harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükség van, feltéve, hogy ezen érdek érvényesítése az Ügyfél személyes adatainak védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll. Ennek eldöntésére szolgál az érdekmérlegelési teszt, melynek eredménye határozza meg elsődlegesen, hogy az adatkezelés jogszerű-e ezen a jogalapon.

A jogos érdeknek akkor felel meg VIP vagy harmadik fél érdeke, ha:

- az érdek jogszerű, azaz nem ütközik jogszabályba vagy nem irányul annak kijátszására,
- a meghatározása elég specifikus ahhoz, hogy az érdekmérlegelési teszt elvégezhető legyen,
- valódi és fennálló érdeket képez, azaz megalapozott (nem feltételtől függő vagy jövőbeli).

E jogalapon csak akkor lehet jogszerű az adatkezelés, ha az feltétlenül szükséges a jogos érdek érvényesítéséhez. E körben mindig vizsgálni kell az érdek és a jog szembenállását, és ezek kiegyensúlyozottságát (ún. szükségesség-arányosság teszt). Szintén vizsgálni kell a jogos érdek alapját és természetét; az érintettre való hatását; lehetséges védelmi lépéseket.

E jogalapnál különösen fontos a transzparencia és a tájékoztatás. Amennyiben az adatkezelésnek lehet más jogalapja, akkor elsődlegesen azokat a jogalapokat kell alkalmazni.

2.4. Az érintett hozzájárulása

Az Ügyfél, illetve az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés nem más, mint az Ügyfél, vagy egyéb érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Az **első fogalmi elem az önkéntesség**. Csak olyan nyilatkozat minősülhet önkéntesnek, ahol az Ügyfél vagy egyéb érintett valós döntési helyzetben van, a hozzájárulás megadása vagy annak megtagadása kapcsán. A hozzájárulás megadása nem tekinthető önkéntesnek, ha az Ügyfél, vagy egyéb érintett nem rendelkezik valós vagy szabad választási lehetőséggel, és nem áll módjában a hozzájárulás a nélküli megtagadása vagy visszavonása, hogy ez kárára válna.

A hozzájárulás **második kritériuma, hogy konkrét, részletes legyen**. Konkrét adatkezelési célra kell irányulnia a hozzájárulásnak, amely célról az Ügyfelet vagy egyéb érintettet megfelelően tájékoztatták. A hozzájárulás az ugyanazon cél vagy célok érdekében végzett összes adatkezelési tevékenységre kiterjed. Ha az adatkezelés egyszerre több célt is szolgál, akkor a hozzájárulást az összes adatkezelési célra vonatkozóan meg kell adni. VIP törekszik rá, hogy ha a hozzájárulást tartalmazó nyilatkozat más ügyekkel egy nyilatkozatba van foglalva, úgy az egyes nyilatkozatok egyszerű nyelvezettel, érthető módon és elkülönítetten szerepeljenek.

A hozzájárulásnak megfelelő tájékoztatáson alapulónak, azaz teljes körűnek kell lennie. A nyilatkozat érvényességi kelléke, hogy előzetesen tájékoztassa VIP az Ügyfelet, vagy egyéb érintettet. A transzparencia és a megfelelő tájékoztatás hozzájárul ahhoz, hogy az érintett életszerű feltevéseit igazolja, így kevesebb bizonyítási kérdést hagy maga után. A tájékoztatás megfelelő formája és tartalma így védi mind az Ügyfelet, az egyéb érintettet, mind pedig VIPt. A tájékoztatásnak könnyen elérhetőnek és átláthatónak kell lennie.

A nyilatkozattal szemben támasztott következő elvárás **az egyértelműség**. A nyilatkozat lehet kifejezett vagy kétséget nem hagyó, egyértelmű cselekedet. Ilyen egyértelmű hozzájárulásnak minősül, ha az Ügyfél vagy egyéb érintett valamely internetes honlap megtekintése során bejelöl egy erre vonatkozó négyzetet, vagy erre vonatkozó technikai beállításokat hajt végre stb. Bármely egyéb olyan nyilatkozat vagy cselekedet is megfelel az egyértelmű hozzájárulásnak, amely az adott összefüggésben az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulását személyes adatainak tervezett kezeléséhez egyértelműen jelzi. A hallgatás, az előre bejelölt négyzet vagy a nem cselekvés ezért nem minősül hozzájárulásnak. Ebből következik, hogy **a hozzájárulás mindig aktív magatartás** az Ügyfél vagy az egyéb érintett részéről (opt-in rendszer). Ha az érintett hozzájárulását erre vonatkozó hozzájárulás-kérést követően adja meg, a hozzájárulás-kérésnek egyértelműnek és tömörnek kell lennie, és az nem gátolhatja szükségtelenül azon szolgáltatás igénybevételét, amely vonatkozásában a hozzájárulást kéri.

A hozzájárulás **bármikor visszavonható**. Fontos, hogy biztosítani kell, hogy ugyanolyan egyszerű módon tehesse meg, mint magát a nyilatkozat megadását. A visszavonás nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést. A visszavonás lehetőségéről a nyilatkozat megtételét megelőzően tájékoztatni kell az Ügyfelet vagy az egyéb érintettet. A visszavonás tényéből önmagában nem keletkezhet hátránya az Ügyfélnek vagy az egyéb érintettnek.

Személyes adat jogszabályi felhatalmazás, illetve az érintett kifejezett hozzájárulása hiányában vagy annak visszavonása esetén akkor is kezelhető, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy az aránytalan költséggel járna és a személyes adat kezelése VIP-ra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az VIP vagy más harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll. Ezen kívül személyes adat kezelhető akkor is, ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, de VIP a felvett adatokat ezen eredeti céltól eltérően a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy VIP vagy más harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából – ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll – kívánja a továbbiakban külön hozzájárulás nélkül, vagy az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelni (összefoglalóan ún. jogos érdeken alapuló vagy érdek mérlegeléses jogalap).

Az Ügyfél vagy az egyéb érintett hozzájárulását VIP csak kivételes esetekben kéri, ilyen esetekben a hozzájárulás kérését tartalmazó dokumentum vagy tájékoztatás tartalmaz minden olyan információt, amely alapján az Ügyfél vagy az egyéb érintett tájékozott döntést hozhat ezen hozzájárulása megadásáról vagy megtagadásáról. Kétség esetén VIP azt vélelmezi, hogy az Ügyfél vagy az egyéb érintett a hozzájárulását nem adta meg. Az Ügyfél vagy az egyéb érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja, ugyanakkor e visszavonás nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Az Ügyfél vagy az egyéb érintett az adatkezeléshez való hozzájárulását az alábbi formákban adhatja meg, illetve vonhatja vissza:

- írásbeli szerződés esetén a szerződés, illetve az esetleg hozzá kapcsolódó nyilatkozat aláírásával;
- írásban levélben, a levelet hiteles módon (VIP által nyilvántartott aláírás-mintának megfelelően, amely lehet ügyféli szerződés, vagy az utolsó egyéb, az érintett által aláírt és VIP által elfogadott aláírással ellátott dokumentum szerinti aláírás) aláírva és két, névvel és lakcímmel azonosított tanú aláírásával ellátva;
- elektronikus módon, VIPs rendszerekbe – megfelelő azonosítást és hitelesítést követően – belépve a külön ablakban megjelenő feltételek elfogadásával (kipipálásával);

- telefonon kifejezett és egyértelmű nyilatkozatával (a telefonbeszélgetés rögzítésével);
- bizonyos, VIP által külön meghatározott esetekben email-en, minimum fokozott biztonságú elektronikus aláírással.

Különleges adatot VIP korlátozott esetekben, szigorú feltételek között és csak akkor kezel, ha az adatkezeléshez az Ügyfél vagy az egyéb érintett kifejezetten hozzájárul, illetve, ha az adatkezelés törvényben kihirdetett nemzetközi szerződés végrehajtása érdekében szükséges, vagy azt az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése, továbbá a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése érdekében törvény előírja, vagy azt törvény valamely közérdeken alapuló célból elrendeli.

VIP által használt szerződések, nyilatkozat-minták minden esetben félreérthetetlen módon tartalmazzanak egy arra vonatkozó rendelkezést is, hogy az Ügyfél, illetve a szerződésben esetlegesen szereplő egyéb érintett, hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez, szükség szerint külön nevesítve a kizárólag hozzájárulásán alapuló adatkezeléseket is.



3. Az adatkezelés céljai

A VIPs adatkezelés elsődleges célja az Ügyféllel kötött vagy az érintettel megkötendő szerződés alapján a VIP által nyújtott Turisztikai-, vagy kiegészítő szolgáltatás, illetőleg a VIP csoporttag tevékenységével kapcsolatos egyéb szolgáltatás teljesítése, továbbá – amennyiben ezek relevánsak – a VIP tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezések alapján, az ezen jogszabályon alapuló adatkezelések teljesítése.

A VIP kizárólag az általa folytatott tevékenységre irányadó szerződésekben és a tevékenységére irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően, az ott meghatározott célokra használja fel a felvett, illetve átadott, illetőleg bármilyen módon a VIP rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az érintettnek a VIPhez benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá különösen más adatkezelőtől átvett vagy bármely egyéb formában a VIP számára hozzáférhetővé tett – adatokat.

Az adatkezelés céljai

VIP adatkezelés elsődleges célja az Ügyféllel kötött vagy az érintettel megkötendő szerződés alapján VIP által nyújtott turisztikai-, vagy kiegészítő szolgáltatás, illetőleg VIP csoporttag tevékenységével kapcsolatos egyéb szolgáltatás teljesítése, továbbá – amennyiben ezek relevánsak – VIP tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezések alapján, az ezen jogszabályon alapuló adatkezelések teljesítése.

VIP kizárólag az általa folytatott tevékenységre irányadó szerződésekben és a tevékenységére irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően, az ott meghatározott célokra használja fel a felvett, illetve átadott, illetőleg bármilyen módon VIP rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az érintettnek VIP-hez benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá különösen más adatkezelőtől átvett vagy bármely egyéb formában VIP számára hozzáférhetővé tett – adatokat.

Az adatkezelési célok különösen a következők lehetnek a vonatkozó jogszabályokkal összhangban és VIP Titokra, biztosítási titokra, valamint az adatvédelmi előírásokra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően:

- VIP és Ügyfél között létrejött szolgáltatási szerződés (turisztikai- és kiegészítő turisztikai szolgáltatás, biztosítási szolgáltatások közvetítése) teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása és vizsgálata, szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolás, VIPet a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;
- az Ügyfél, az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, illetve személyazonosságuk, azonosító adataik, okmányaik lekérdezése és ellenőrzése központi vagy más nyilvántartásokból (a továbbiakban együtt: ügyfél- vagy személyazonosítás), továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés);
- minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása – ideértve különösen az ügyfélszolgálat elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is –;
- piackutatás, ügyfél-elégedettségi felmérés, közvélemény-kutatás végzése;
- üzleti ajánlatok adása, valamint általában a marketing- és reklám célú felhasználás;
- ügyfélkapcsolat-kezelés és kapcsolattartás, illetve panaszkezelés és vitarendezés;
- statisztikai elemzés és/vagy ilyen célú adatszolgáltatás;
- ügyfélprofil létrehozása és az Ügyfélről VIP kezelésében lévő személyes és turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó adatok elemzése a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott célok biztosítása érdekében;
- VIP vagy VIP-val kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme;
- személy- és vagyonvédelem, illetve általában a titokvédelem biztosítása;
- VIP tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett vagy elvárt intézkedések biztosítása;
- egyéb, általában jogszabályon alapuló adatkezelési kötelezettségek teljesítése – mint például a egyéb hatósági adatszolgáltatások (rendőrségi, bírósági, nemzetbiztonsági, illetve jegyzői, adóhatósági, felügyelő hatósági, bírósági, stb. megkeresések) teljesítése, VIP-től elvárt prudens működéssel összefüggésben történő adatszolgáltatások teljesítése.

Azt, hogy adott esetben VIP pontosan milyen célból, illetve célokból kezeli az érintett adatait, VIP és Ügyfél közötti szerződéses kapcsolatra irányadó szerződéses feltételek – a vonatkozó Üzletszabályzat, a termékre, illetve szolgáltatásra irányadó szerződési feltételek és az Ügyféllel megkötött konkrét szerződések, illetve a mindezekhez kapcsolódó nyilatkozatok és tájékoztatók – tartalmazzák, határozzák meg.

Amennyiben VIP-nak tevékenysége ellátásához az adatfelvétel idejében meglévő eredetitől eltérő egyéb célokból is szüksége lenne Ügyfeleitől származó adatokra, úgy ezek köréről, céljáról és kezelésük feltételeiről VIP minden esetben tájékoztatja az Ügyfeleket (elsősorban Hirdetményi úton, illetve honlapján keresztül) és – amennyiben ez adott esetben lehetséges, illetve szükséges – hozzájárulásuk megadásának szükségességéről nyilatkoztatja őket.

VIP jogosult arra, hogy a leendő ügyféltől felvett vagy a leendő ügyfél adatait átadó más szolgáltatótól átvett, illetve az érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon VIP rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott adatait – ideértve az érintettnek VIP-hoz benyújtott dokumentumokon,

szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá bármely egyéb formában VIP számára hozzáférhetővé tett adatait – felhasználja az alábbi célokra:

- ügyfél- és hitelképesség minősítésre;
- a minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítására és kapcsolattartásra;
- statisztikai elemzésre és/vagy adatszolgáltatásra;
- piackutatásra, közvélemény-kutatásra;
- valamint, ha a leendő ügyfél ehhez kifejezetten hozzájárult, vagy ezt kifejezetten kérte, vagy ha azt jogszabály lehetővé teszi közvetlen üzletszerzési és marketing célú felhasználásra és kapcsolatfelvételre.

Amennyiben VIP és a leendő ügyfél között mégsem jön létre szerződéses kapcsolat, úgy VIP – hacsak ezt a leendő ügyfél előbb nem kéri – a szerződés megkötésétől/eltulajdonosításától számított legfeljebb 5 év elteltével törli, kivéve, ha az adatok további kezelése nem áll érdekében.



4. A kezelt adatok köre

Azt, hogy Ügyfelekről és egyéb érintettekről a VIP milyen adatokat kezel, az határozza meg, hogy:

- az érintett milyen kapcsolatban áll a VIP-val (lásd erről az Ügyfél, közreműködő, egyéb érintett és leendő ügyfelek fogalmának meghatározását),
- illetve, hogy mint Ügyfél, milyen Turisztikai és kiegészítő Turisztikai szolgáltatási tevékenységre, vagy szolgáltatásokra vonatkozó szerződést kötött a VIP-val,
- valamint, hogy mi az adatkezelés, az adatok felvételének célja.

A VIP által használt szerződések, az adott szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatok, valamint a szolgáltatás igénylésére vonatkozó nyomtatványok tartalmazzák a VIP által kezelt adatkörök pontos meghatározását.

A kezelt adatok köre

Azt, hogy Ügyfelekről és egyéb érintettekről VIP milyen adatokat kezel, az határozza meg, hogy:

- az érintett milyen kapcsolatban áll VIP-val (lásd erről az Ügyfél, közreműködő, egyéb érintett és leendő ügyfelek fogalmának meghatározását),
- illetve, hogy mint Ügyfél, milyen turisztikai és kiegészítő turisztikai szolgáltatási tevékenységre, vagy szolgáltatásokra vonatkozó szerződést kötött VIP-val,
- valamint, hogy mi az adatkezelés, az adatok felvételének célja.
- VIP által használt szerződések, az adott szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatok, valamint a szolgáltatás igénylésére vonatkozó nyomtatványok tartalmazzák VIP által kezelt adatkörök pontos meghatározását.

VIP tevékenysége ellátása során tipikusan különösen az alábbi adatokat, adatköröket tartja nyilván, illetve kezeli Ügyfeleiről, illetve az érintettekről.

1) Az Ügyfél-, illetve az Ügyfelek nevében eljáró személyek **személyazonosításának** megfelelő elvégzése érdekében, megfigyelve a Kkt. vonatkozó előírásainak is, az Ügyfelet, egyéb érintettet azonosító adatok (személyazonosító adatok), mint például:

- név (vezeték és keresztnév, illetve születési név);
- anyja születési neve;
- születési helye és ideje, vagy az érintett életkora;
- nemzetisége, állampolgársága;
- lakcíme vagy tartózkodási helye;
- azonosító okmányának (személyi igazolvány vagy személyazonosító igazolvány, jogosítvány, útlevél, vagy nem magyar állampolgárok esetén egyéb személyazonosító okmány) száma, kiállításának vagy érvényességének ideje, kiállítója vagy típusa;
- szerződés által az Ügyfél, egyéb érintett aláírás mintája;
- VIP által az Ügyfélhez rendelt azonosító számok, kódok (ügyfél-azonosítók, szerződés azonosító stb.).

VIP az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében minden esetben meggyőződik az Ügyfél, az Ügyfél nevében eljáró személy (például eseti vagy állandó meghatalmazott, képviselő stb.) képviseleti jogosultságáról és e körben – ha az a Kkt. alapján szükséges – ezen személyek személyazonosító adatait rögzíti. VIP bármikor kérheti a személyazonosság, illetve a képviseleti jog megfelelő igazolását.

Személyazonosító adatait az Ügyfél vagy az egyéb érintett hitelt érdemlően, megfelelő okmányai bemutatásával köteles igazolni. Az azonosító okmányokról VIP a Kkt. vonatkozó rendelkezése, továbbá az Ügyfél, VIP és az adott ügyletben, tranzakcióban érintett harmadik felek érdekeinek védelme érdekében másolatot készíthet.

VIP jogosult, illetve bizonyos esetekben köteles a szerződés megkötését megtagadni, ha az Ügyfél vagy a képviseletében eljáró személy személyazonosságát, illetve képviseleti jogosultságát nem igazolja megfelelően.

Abban az esetben, ha az Ügyfél vagy egyéb érintett személyét nem kell a Kkt. szerint azonosítani, úgy VIP a fenti adatkört minimalizálja és csak a legszükségesebb adatokat rögzíti az érintettekről (például a leendő ügyfelek kapcsán nevüket és születési idejüket stb.).

2) Az Ügyféllel, egyéb érintettel való **kapcsolatfelvétel**, szerződéssel összefüggő tájékoztatás és **reklám- és marketing** célú felhasználás érdekében a kapcsolattartási adatok, mint például:

- lakcíme, levelezési vagy egyéb kapcsolattartási címe;
- telefonszáma (vezetékes és mobil, illetve fax száma);
- email címe.

Marketing és reklám célból az adatokat VIP csak az Ügyfél, érintett kifejezett hozzájárulásával használja fel.

A megkötött szerződéssel összefüggő tájékoztatásra VIP az Ügyfél, egyéb érintett bármely kapcsolattartási adatát felhasználhatja egyoldalú döntése szerint. Az ilyen jellegű értesítés, kapcsolatfelvétel nem tiltható meg, hisz az a felek között létrehozott szerződéses kapcsolatból származó kötelezettség.

Mind a személyazonosító, mind pedig a kapcsolattartási adatokban történt változásokat az Ügyfél, egyéb érintett haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül köteles VIP számára bejelenteni. Az adatok módosulásából, illetve a bejelentés elmaradásából származó esetleges károkért VIP nem vállal felelősséget.

- 3) Az igénybe vett szolgáltatásra vagy **kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó adatok**, illetve az igénybe vételükhöz szükséges adatok – ideértve az Ügyfél által a szerződés teljesítése érdekében az igénylőlapokon vagy szerződésekben megadott, az egyéb érintettek vagy más személyekre (például az Ügyfél hozzátartozói) vonatkozó adatokat is, mint például:
- biztosítási szerződéssel, biztosítottokkal és kedvezményezettekkel összefüggő adatok;
 - az Ügyfél családi állapotára, az Ügyféllel egy háztartásban élők, eltartottakra vonatkozó adatok (családi állapotra vonatkozó információk);
 - meghatározott esetekben az adóazonosító jel, illetve személyi azonosító jel vagy más speciális azonosítók például a nyugdíjigazolvány vagy a diákigazolvány száma, vagy mindezen okmányok másolata;
 - bankszámla szám, egyéb számlaszámok;
 - az igénybe vett termék, szolgáltatás tervezett felhasználására vonatkozó adatok;
 - az Ügyfélnek nyújtott kedvezmények, illetve ezek igénybevételére vonatkozó adatok;
 - kapcsolt termékek, szolgáltatások használatára vonatkozó információk;
 - a piackutatás, ügyfél-elégedettségi felmérés során az Ügyfél által megadott egyéb adatok.
- 4) A megkötött **szerződés teljesítésével** összefüggő adatok, mint például:
- az igénybe vett termék, szolgáltatás felhasználására vonatkozó adatok;
 - tranzakciós adatok (a tranzakció ideje, helye, címzettje, összege, egyéb jellemzői);
 - Ügyfélt érintő egyenleginformáció;
 - a szerződésszerű, illetve nem szerződésszerű teljesítésre vonatkozó információk (elmaradás, halasztás, késedelem, kedvezmények).
- 5) A **szerződés megszűnésével** összefüggő adatok, mint például:
- a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének ideje, oka;
 - a követelés behajtásával összefüggő adatok.
- 6) Egyéb, **speciális** esetekben rögzített adatok, mint például:
- VIP irodákba történő belépés esetén rögzített képfelvétel;
 - telefonos panaszbejelentéskor, vagy a telefonon is elérhető szolgáltatásainak igénybevételekor az érintett hangja;
 - VIP irodába vendégként belépő személyekről rögzített képfelvételek és azonosító adatok (név, személyazonosító okmány száma), illetve a látogatás dátuma;
- 7) Ügyfél/ügyletminősítéssel, kockázatkezeléssel összefüggő az Ügyfél, érintett által megadott adatok és információk:
- családi állapot;
 - iskolai végzettség;
 - a szerződéskötés célja és okai, az igénybe venni kívánt termék és szolgáltatási kör;
 - kockázatosnak ítélt, vagy szankciós országokkal fennálló kapcsolatok (közvetlenül vagy akár üzleti partnereken, családtagokon/rokonokon, munkavállalással vagy egyéb kapcsolatokon keresztül);
 - akár külföldi, akár belföldi bankokkal fennálló ügyfélkapcsolatra vonatkozó információk;

Az egyes szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó tipikus adatkezelések lehetnek például, a teljesség igénye nélkül, a következők:

- 8) **Egyéb turisztikai szolgáltatás** nyújtására irányuló turisztikai szolgáltatási tevékenység esetén a kezelt adatok köre:

- Támogatott személyekkel kapcsolatos dokumentumok
- Erkölcsei bizonyítvány
- Adóhatóság által 30 napnál nem régebben kiállított nemleges együttes adóigazolás (NAV 0-ás)

9) Pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása (kuponok, pénzhelyettesítő utalványok és kapcsolódó elektronikus szolgáltatások) körében:

- Igényelt szolgáltatás adatai,
- az érintettek személyi azonosító és lakcím adatai továbbá kapcsolati adatok és egyéb adatok az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan, kapcsolódó nyilatkozatokban, szerződésben foglaltak szerinti tartalommal.

10) Kiskorúak személyes adatainak kezelése esetén VIP minden esetben kéri a gyermek feletti szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy törvényes képviselő hozzájárulását, engedélyét.

11) Rendkívüli, váratlan élethelyzet igazolásához szükséges adatok, dokumentumok:

- Munkanélküliség igazolása: az illetékes Munkaügyi Központ által kiállított 30 napnál nem régebbi nyilatkozattal vagy a regisztrált munkanélküli státusz igazolásával.
- Rokkantság: rokkant státuszúvá válását OEP Orvosi Bizottság által kiállított szakvéleménnyel igazolhatja.
- Haláleset: a jogosultság igazolása házassági és halotti anyakönyvi kivonatokkal történik.
- „Vis major” (természeti csapások, pl. árvíz) esetén: Ha a kár bekövetkeztek az Ügyfél rendelkezett érvényes biztosítással, akkor az eredeti, Biztosító által hitelesített káreseti jegyzőkönyvet kell eljuttatni VIP részére
- Ha az Ügyfél egy vállalkozás (rész)tulajdonosa, tagja, amely időközben megszűnt, akkor a megszűnést az Opten/partnercontrol adatbázisban vagy friss cégbírósági kivonattal jogosult VIP ellenőrizni.
- A szociális rászorultság igazolásának lehetséges módjai, melyek révén VIP bizonyos kedvezményeket biztosíthat Ügyfél kérésére (pl. fizetés átütemezése, tartozás elengedése stb.)

A fenti adatkezelések során VIP újabb adatokhoz jut, melyek révén a rendkívüli élethelyzetben az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek valamilyen áthidaló megoldást nyújthat vagy valamely jogszabályi kötelezettség vagy lehetőség teljesítéséhez szükségesek és ennek megalapozottságához használja VIP a fent felsorolt igazolásokat és iratokat.



5. Az adatok forrása, felvétele és tárolása

Az Ügyfelekre vagy egyéb érintettek vonatkozó adatok két módon kerülhetnek a VIP birtokába, elsődlegesen közvetlenül az Ügyfelektől, illetve érintettektől történő adatfelvétellel, másrésztől más adatkezelőktől történő adatátvitel révén. VIP az adatok biztonságos tárolásáról minden esetben a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a turisztikai szektorra előírt szigorú szabályok megtartásával és a megfelelő technikai és szervezési intézkedések bevezetésével zárt rendszereiben gondoskodik.

Az adatok forrása, felvétele és tárolása

VIP az Ügyfél vagy egyéb érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon VIP rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek VIPhez benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá VIP vagy partnerei weboldalain megadott vagy bármely egyéb formában VIP számára hozzáférhetővé tett – adatok kezelésének vonatkozásában VIP az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulását megadottnak tekinti.

Amennyiben az Ügyfelekével együttesen vagy az Ügyféllel megkötendő szerződéssel összefüggésben VIP egyéb érintett személyek adatainak birtokába jut, úgy, ha adott szerződés erről máshogy nem rendelkezik, VIP feltételezi, hogy az egyéb érintett a szerződéssel összefüggésben megadott adatainak kezeléséhez hozzájárult, illetve az Ügyfél ezen hozzájárulást beszerezte, azzal rendelkezik, és jogosult ezen személyek adatait VIP részére átadni. VIP felhívja Ügyfelei figyelmét, hogy minden esetben kizárólag ezen jogosultság és felhatalmazás birtokában, jogszerűen és jóhiszeműen bocsásson adatokat VIP rendelkezésére.

Más adatkezelőktől történő adatátvitelre csak akkor kerülhet sor, ha:

- az adatátadást – illetve az eredeti adatkezelő tekintetében az adattovábbítást – jogszabály írja elő vagy teszi lehetővé;
- az adatátadásról a VIP és az adatátadó szerződésben megállapodtak és az érintett az adatátadáshoz az eredeti adatkezelő számára hozzájárulását adta, vagy az adatátadás előtt ezen hozzájárulása beszerezhető.

Amennyiben az szükséges vagy jogos érdek érvényesítése érdekében elengedhetetlen, VIP e körben is jogosult az adatokat átvenni az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulásának hiányában, ha arra az érdek mérlegelési teszt alapján lehetősége van.

VIP a kezelésében lévő személyes adatokat lehetőségei szerint saját, illetve befolyása alatt álló szervezetek vagy a magyar, illetve nemzetközi VIP csoportba tartozó szervezetek rendszereiben tárolja, de lehetősége van harmadik személynek tekintendő adatfeldolgozó vagy adatkezelő megbízására is. Függetlenül azonban a tárolás helyétől és az azt végző személyétől és módjától, minden adattárolás úgy történik, hogy a tárolt adatokhoz illetéktelenek – ideértve VIP azon munkavállalóit és VIP-val szerződéses vagy egyéb kapcsolatban álló adatkezelési vagy adatfeldolgozási tevékenységet végző személyeket is, akik nem jogosultak ezen adatok megismerésére, kezelésére – ne férhessenek hozzá, az adatok bizalmassága ne sérülhessen, biztosított maradjon az adat teljes életciklusa alatt.

VIP valamint az általa igénybe vett adatfeldolgozók, zárt rendszerekben tárolják az adatokat, mindenkor ügyelve az adatok megfelelő szintű védelmére, melyeket különféle technikai és szervezési intézkedések bevezetésével biztosítanak. Ezeknek az intézkedéseknek a kapcsolódó kockázatok és a személyes adatok jellege által megkívánt szintű biztonságot kell biztosítaniuk, és figyelembe kell venniük a technika jelenlegi állását, az adatkezelés jellegét, hatókörét, összefüggéseit és céljait, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira gyakorolt, a változó valószínűség és súlyosság által okozott kockázatot. Ennek érdekében VIP olyan szervezetet alakít ki és működtet, olyan eljárási szabályokat dolgoz ki és alkalmaz, amelyek biztosítják, hogy az információkhoz csak azok férhessenek hozzá, akiknek a tevékenységek ellátása érdekében az indokolt, valamint a lehető legkisebb mértékűre csökkentik annak lehetőségét, hogy a tevékenységek ellátása során birtokába kerülő információkat bárki rendeltetésüktől eltérően, illetve azzal ellentétesen, jogtalanul

felhasználhassa. VIP tevékenysége ellátása kapcsán szervezetét úgy alakítja ki, hogy csökkentse a visszaélésekhez vezető személyi érdek-összefonódások lehetőségét és erősítse a folyamatba épített ellenőrzést.

VIP Ügyfeleitől és egyéb érintettektől különleges adatokat lehetősége szerint nem, vagy csak kivételes esetben, szűk körben és minimális mennyiségben igényel, kezel. Ugyanakkor, ha VIP mégis kezel ilyen adatokat, vagy birtokába jut ilyen adatoknak, úgy ezen adatkezelési tevékenységére egyaránt irányadónak tekinti VIP Titokra, valamint a különleges adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseket.

Az adatátvétellel VIP birtokába jutott, Ügyfelekre vagy egyéb érintettek vonatkozó adatok kezelésére főszabály szerint ugyanazon szabályok vonatkoznak, mint a közvetlenül az Ügyfelektől felvett adatokra, kivéve, ha az adatátvételkor az eredeti adatkezelő valamilyen adatkezelési korlátozás fennállásáról tájékoztatta VIPot. Ilyenkor VIP adatkezelésére az e korlátozásokban foglaltak az irányadók, kivéve azt az esetet, ha az eredeti adatkezelő előzetes hozzájárulását adta az adatkezelési korlátozásra tekintet nélküli adatkezeléshez és e hozzájárulás megadása nem ellentétes a magyar jogszabályokkal.

Ha az adatátadásra az adatátvevő VIP jogának érvényesítése érdekében kerülne sor, de arra az Ügyfél vagy egyéb érintett tiltakozása miatt mégsem kerül sor, úgy VIP, a tiltakozásról történő tudomásszerzését követő 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájárulás érdekében jogosult bírósághoz fordulni az adatátadó ellen.



6. Az adatok felhasználása és feldolgozása

A VIP az érintettek személyes adatait kizárólag az Ügyfelekkel vagy egyéb érintettekkel megkötött szerződésekben, valamint a tevékenységére irányadó jogszabályokban, valamint az adatfelvételkor meghatározott célból – illetve adatátvétel esetén, az ott jelzett célból – használja fel a Tájékoztatóban foglalt keretek között. A VIP jogosult a birtokában lévő adatok teljes életciklusa alatt az adatkezelési tevékenység ellátásába adatfeldolgozót bevonni.

Az adatok felhasználása és feldolgozása

Amennyiben VIP bármilyen más célra is fel kívánná használni az Ügyfelek vagy egyéb érintettek adatait, arra csak a következő módokon kerülhet sor:

- az új célú felhasználást jogszabályváltozás vagy a jogszabályoknak való megfelelés szükségessége idézi elő – ennek bekövetkeztéről, az előállt változásokról VIP az Üzleti Feltételeiben beállt változásoknak megfelelő módon, elsősorban hirdetményben, illetve honlapján keresztül értesíti az Ügyfeleket vagy egyéb érintetteket;
- a felhasználási cél változása VIP érdekkörében merül fel, úgy ennek bekövetkeztéről – amennyiben ez lehetséges és szükséges – VIP értesíti az érintetteket;
- adatátvétel esetén, ha az új célú felhasználást az adatátvételkor nem zárták ki, akkor az eredeti adatkezelő egyidejű értesítésével;
- az adatok személyes jellegétől való megfosztása (ún. anonimizálása) révén.

VIP és Ügyfél vagy egyéb érintett közötti szerződéses kapcsolatok esetén megvalósuló, illetve egyéb adatkezelési célokhoz igazodó konkrét felhasználási tevékenységeket elsődlegesen a jelen Tájékoztató,

illetve kiegészítő jelleggel, az Ügyféllel vagy egyéb érintettel megkötött konkrét szerződések, továbbá a mindezekhez kapcsolódó nyilatkozatok és tájékoztatók tartalmazzák.

VIP adatkezelésének maximális időtartama eltér attól függően, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett adatainak kezelése milyen jogalapon történik.

Ezen megőrzési idők a következők lehetnek:

Az adatkezelés időtartama az adatkezelés jogalapja szerint

a) szerződéses jogalap esetén:

VIP és az Ügyfél között létrejött tartós szerződéses jogviszony esetén, VIP a birtokába került és ezen szerződéses jogviszonnyal összefüggő valamennyi adatot ezen szerződéses jogviszony megszűnését követő 8. év végéig kezeli, kivéve azon egyedi eseteket, ha jogszabály ennél hosszabb megőrzési időt ír elő.

b) jogszabályon alapuló adatkezelés esetén:

Jogszabályon alapuló kötelező adatkezelés esetén VIP a vonatkozó jogszabályban előírt határidő lejártáig kezeli az Ügyfél személyes adatait.

c) jogos érdek esetén:

VIP vagy VIP-val kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme érdekében kezelt adatok megőrzési ideje ezen jogos érdek fennállásához igazodik, illetve ameddig ezen érdekekkel kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a jogos érdek megszűnésétől számított 8. év vége.

d) hozzájárulás esetén:

Az Ügyfél hozzájárulásán alapuló adatkezelések esetén VIP az Ügyfél személyes adatait a hozzájárulás visszavonásáig kezeli.

Amennyiben az Ügyfél VIP-val szolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezte, azonban az bármely okból nem jött létre, úgy a szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos, titkot képező személyes és egyéb adatokat VIP addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a Polgári Törvénykönyvben meghatározott általános 5 éves elévülési idő.

Az egyéb érintettek adatainak megőrzése az Ügyfelek adatainak megőrzéséhez igazodik, kivéve az eseti ügyfeleket és a leendő ügyfeleket. Eseti ügyfelek adatainak őrzésére az eseti tranzakciót követő 8. év végéig kerül sor, kivéve azon egyedi eseteket, ha jogszabály ennél hosszabb megőrzési időt ír elő. A leendő ügyfelek adatait VIP a leendő ügyfél hozzájárulásának visszavonásáig őrzi meg.

Az egyéb, ügyletspecifikus vagy speciális adatkezelésekre – így különösen a hang- és képfelvételekre, panaszkezelésre irányadó adatkezelési időtartamokat a vonatkozó szerződések, jelen Általános Üzleti Feltételek, illetve VIP Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

Összefoglaló jelleggel a különböző megőrzési időket a II. melléklet tartalmazza.

6.1. Az adatok törlése

A korlátozott tárolhatóság elvének megfelelően adatkezelési tevékenységét VIP kizárólag a jogszabályokban meghatározott és/vagy kizárólag csak az adatkezelési cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig folytatja, a jogszabályokban meghatározott feltételek és/vagy az adatkezelési cél megszűntével az adatokat törli, vagy – ha erre lehetősége van – anonimizálja. (Anonimizálás: az adatok végleges megfosztása személyes jellegűtől úgy, hogy kapcsolatuk az érintett személlyel már nem állítható helyre VIP által sem.)

VIP – a saját mérlegelése szerint –, az adatokat törli, vagy anonimizálja, ha az adatkezelés fentiekben meghatározott időtartama letelt, illetve ezt megelőzően, ha:

- az Ügyfél kéri és a törlésnek nincs jogi akadálya, vagy VIP, illetve más az ügylettel, adatkezeléssel érintett harmadik személy jogos érdekét, így elsősorban a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez fűződő érdekét a törlés nem sérti;
- az Ügyfél adatkezelési hozzájárulását visszavonta, kivéve, ha jogszabály vagy szerződés a törlést kizárja vagy VIP, illetve más az ügylettel, adatkezeléssel érintett harmadik személy jogos érdeke elsősorban jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez fűződő érdeke az adatok további kezelését lehetővé teszi;
- jogszabály az adatok törlését elrendeli;
- azt bíróság vagy hatóság jogerősen elrendelte.

VIP jogosult a birtokában lévő adatok teljes életciklusa alatt az adatkezelési tevékenység ellátásába adatfeldolgozót bevonni.

Amennyiben erre VIPnak lehetősége van, úgy már az adatok felvételkor tájékoztatja az érintetteket az igénybe vett adatfeldolgozó személyéről, illetve a lehetséges adatfeldolgozókról, az általuk ellátott, illetve ellátható tevékenységekről. Ha ez nem lehetséges, akkor általánosságban tájékoztatja az érintetteket magáról az adatfeldolgozás lehetőségéről, illetve annak legfontosabb feltételeiről.

VIP az igénybe vett adatfeldolgozó részére csak korlátozott terjedelemben és VIP és az adatfeldolgozó között megkötött szerződésben meghatározott adatfeldolgozási tevékenységek ellátásának céljából ad át adatokat.

VIP felelősséget vállal azért, hogy adatfeldolgozói feladatok teljesítését követően, illetve VIP-val kötött adatfeldolgozói feladatok ellátására vonatkozó szerződés megszűnésekor az adatfeldolgozó a birtokában lévő adatokat vagy visszaszolgáltassa VIP számára, vagy, hogy azok az adatfeldolgozó számítástechnikai rendszeréből – az esetleges másolatokat is ideértve – teljes egészében és visszaállíthatatlanul törlésre kerüljenek. Mindezek megtörténtéről VIP az adatfeldolgozót külön nyilatkoztatja, illetve – amennyiben ezt szükségesnek ítéli – ennek megtörténtét ellenőrzi.

VIP az érintettekről rendelkezésre álló adatokat a különböző adatmegőrzési célokhoz és jogalapokhoz igazodóan, a jogszabályokban meghatározott ideig őrzi meg és ezt követően az adatokat az érintett, illetve VIP érdekeinek figyelembe vételével zárolja, törli, vagy – ha erre lehetősége van – anonimizálja.

Amennyiben az érintett megtiltja adatai direkt marketing és reklámcélú felhasználását, úgy VIP az érintett azonosító és kapcsolati adatait a vonatkozó jogszabály szerinti tiltó listájára rögzíti és megőrzi.

Leendő ügyfelek adatait az érintett hozzájárulásának visszavonásáig, illetve legfeljebb a rögzítésétől számított 5 évig őrzi meg VIP.

VIP tevékenysége ellátásához bármikor jogosult külső, harmadik felet, ún. adatfeldolgozót igénybe venni, melynek tevékenységét – erre vonatkozó ellenkező megállapodás hiányában – minden esetben

felügyeli. VIP törekszik rá, hogy az adatfeldolgozó tevékenysége a feldolgozás céljához szükséges legkisebb mértékre szorítkozzon, és az érintettek adatainak feldolgozására – amennyiben ez lehetséges és ésszerű – csak akkor, és csak addig kerüljön sor, amikor és ameddig az adatfeldolgozás céljai nem érhetők el, nem valósíthatók meg VIP saját szervezetén belül, vagy olyan információ feldolgozásával, amely nem vonatkozik személyes adatokra.

VIP által megbízott adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok keretei között VIP határozza meg. Az általa adott utasítások adatfeldolgozó általi végrehajtásáért és jogszerűségéért VIP felel. Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során VIP rendelkezése szerint vehet igénybe további adatfeldolgozót. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag VIP rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat VIP rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni. Az adatfeldolgozásra vonatkozó szerződést VIP írásba foglalja. Az adatfeldolgozással nem bíz meg olyan szervezetet, amely VIP üzleti tevékenységben érdekelt.

VIP a tevékenységére irányadó jogszabályok rendelkezései alapján a szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó, illetve jogszabály által végezni rendelt olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartása mellett kiszervezheti, vagyis azok végzésével más szervezetet bízhat meg. Az ezen kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatátadás a kiszervezett tevékenységet végző részére nem jelenti a személyes adatok, bank- vagy értékpapírtitok sérelmét. A kiszervezett tevékenységet végző közreműködőt csak VIP előzetes írásbeli jóváhagyásával alkalmazhat. VIP biztosítja, hogy e szervezetek gondoskodjanak az érintettek adatainak az adatvédelemre, bank- és értékpapírtitokra vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő biztonságos kezeléséről. A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységek végzőit VIP mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételeinek melléklete tartalmazza.

Amennyiben VIP adatkezelési tevékenységeit társ-adatkezelőként látja el, úgy ezen tevékenységére a jelen Tájékoztatóban foglaltak hatálya csak annyiban terjed ki, amennyiben az ún. Társ-adatkezelési külön megállapodás ettől eltérően nem rendelkezik. A társ-adatkezelő személyéről, a társ-adatkezelés feltételeiről – így különösen az egyes felek által ellátott feladatokról, a társ-adatkezelésbe bevont adatok köréről, az érintetteket megillető jogokról, valamint az adatkezelési tevékenységeket ellátó felek felelősségéről –, továbbá a Társ-adatkezelési megállapodás lényeges feltételeiről VIP minden esetben tájékoztatja az érintetteket, valamint mindazokat, akiket a társ-adatkezelői tevékenység érint, vagy abban közreműködnek.



7. Adattovábbítás és hatósági adatszolgáltatás

A személyes adatot a VIP akkor továbbítja, ha ahhoz az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárult, vagy az Ügyféllel megkötött szerződés, illetve jogszabály azt megengedi, vagy ahhoz a VIP-nak vagy az adattovábbítással érintett harmadik félnek jogos érdeke fűződik.

VIP Titoknak, vagy üzleti titoknak minősülő adatok, információk harmadik személy részére történő átadására kizárólag a jogszabályokban meghatározott esetekben és feltételekkel kerülhet sor a VIP által alkalmazott titokvédelmi szabályoknak megfelelően.

Adattovábbítás és hatósági adatszolgáltatás

7.1. Adattovábbítás VIP csoporton belül

VIP az Ügyfelekről tudomására jutott, titoknak minősülő, illetve személyes adatokat – beleértve az Ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére, fizetőkészségére vonatkozó információkat – jogosult a Ktt. felhatalmazása alapján – a jogszabályban előírt, az Ügyfelek előzetes értesítését követően - a magyar VIP csoport Általános Üzleti Feltételek 1. számú mellékletében felsorolt, azon tagjai részére, amelyek ellenőrző befolyása alatt működő turisztikai intézménynek, pénzforgalmi intézménynek, befektetési vállalkozásnak, biztosítónak minősülnek, tevékenységi körük ellátásával összefüggésben szolgáltatásaik nyújtásához szükséges mértékben, a közös adatkezelésben részt vevő adatkezelők általános szerződési feltételeinek megfelelően, az egyedi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, illetve egymás ügyfeleivel való kapcsolatfelvétel céljából átadni, továbbítani, felhasználni.

VIP az adatátadás megkezdését megelőzően az Ügyfeleket a jogszabályban előírt módon és határidőben tájékoztatja. Az Ügyfél kifejezett nyilatkozatával jogosult csoporttagonként korlátozni vagy megtiltani ezen adattovábbítást, illetve adatainak ügyfélkapcsolat létrehozására vagy kapcsolatfelvételre történő felhasználását. A csoporttagok az így átvett adatokat az ügyfélkapcsolat létrehozásának és fennállásának időtartamában jogosultak kezelni.

A fentiek felül VIP az Ügyfelekről tudomására jutott titkokat, illetve személyes adatokat – beleértve az Ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére, fizetőkészségére vonatkozó információkat – jogosult átadni:

- az Ügyfél hozzájárulásával, melyet ellenkező tartalmú kifejezett kikötés hiányában az Ügyfél a szerződés aláírásával megad, vagy
- ha arra VIP számára jogszabály lehetőséget biztosít, vagy
- VIP vagy más harmadik fél jogos érdekére tekintettel
- VIP tulajdonosa, a VIP Hungary Kft., illetve a VIP csoporthoz tartozó hazai és külföldi vállalkozások és leányvállalatok – részére többek között:
- az Ügyfél által igénybe vett vagy venni kívánt szolgáltatás teljesítése céljából;
- ügyfél-, ügyletminősítés;
- statisztikai elemzés;
- a minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása – ideértve különösen az ügyfélszolgálat elősegítő informatikai rendszerek működtetését – és kapcsolattartás;
- piackutatás, ügyfél-elégedettség felmérés, közvélemény-kutatás végzése;
- pénzmosás és a terrorizmus finanszírozás megelőzése, illetve csalásmegelőzés;
- VIP, illetve a VIP csoport vagy VIPval és/vagy VIP csoporttal kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme, panaszkezelés és vitarendezés;
- VIP és/vagy a VIP csoporttagjai tevékenységének ellenőrzése, felügyelete (például peres eljárásokra vonatkozó adatok, kiszervezési szerződések adatai, egyéb adatszolgáltatások teljesítése stb.); illetve követelés értékesítési célokból átadni.

VIP a tulajdonosa, a VIP Hungary Kft. részére mindezen adattovábbításokra VIP, VIP igazgatóságának erre irányuló írásbeli felhatalmazása alapján is jogosult, akár az Ügyfél hozzájárulása nélkül vagy annak

visszavonását követően is tekintettel arra a kényszerítő erejű jogos érdekre, hogy VIP tulajdonosaként mögöttes felelősséggel tartozik VIP tevékenységéért.

VIP abban az esetben is jogosult átadni az Ügyfél adatait akár a magyar, akár a nemzetközi VIP csoport bármely tagjának az Ügyfél hozzájárulása nélkül vagy annak visszavonását követően is, ha a csoporttagja kiszervezési szerződés keretében nyújtott szolgáltatással segíti elő VIP tevékenységét.

Fogyasztói ügyfélkörben üzleti ajánlatok adása, valamint marketing- és reklám célú felhasználás céljából ezen adatok a nemzetközi VIP csoporttagjai részére viszont csak az Ügyfél kifejezett hozzájárulásával kerülnek átadásra.

7.2. Adattovábbítás VIP csoporton kívül

VIP a kezelésében lévő adatokat, ha azt jogszabály kötelezővé teszi, vagy ha az a szerződés teljesítése érdekében szükség van, vagy ha ez jogos érdekre tekintettel lehetséges, vagy ha az érintett Ügyfél hozzájárulása (ideértve az Ügyfél által adott szabályos meghatalmazást is) lehetővé teszi, jogosult, illetve köteles az arra jogosult számára továbbítani vagy hozzáférhetővé tenni.

VIP az Ügyfelek adatait átadhatja VIP-val szerződéses jogviszonyban álló közvetítők, VIP által nyújtott szolgáltatások teljesítésében közreműködő szervezetek (ügynökök), VIP üzemszerű működésével kapcsolatos járulékos (kiszervezett) tevékenységet végző vállalkozások, az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésében közreműködő adatfeldolgozók részére, ezen ügynökök, közreműködők, vállalkozások és szervezetek feladatainak teljesítéséhez szükséges mértékben és időtartamra, de legfeljebb VIP adatkezeléssel azonos mértékben és időtartamra.

VIP a turisztikai szolgáltatási tevékenysége körében a jelen Általános Üzleti Feltételek elválaszthatatlan részét képező 2. számú mellékletében megjelölt személyeket, szervezeteket és vállalkozásokat bízta meg az ott megjelölt, kiszervezett tevékenységek végzésével.

VIP jogosult a birtokában lévő adatok teljes életciklusa alatt az adatkezelési tevékenység ellátásába adatfeldolgozót bevonni.

Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett VIP által felajánlott, de harmadik személyek által vagy azok közreműködésével nyújtott szolgáltatásokat vesz igénybe, VIP ezen szolgáltatásoknak az Ügyfél vagy egyéb érintett részére történő biztosításához, illetőleg VIP és a harmadik személy, továbbá az Ügyfél vagy egyéb érintett és a harmadik személy közötti elszámoláshoz szükséges minden információt VIP a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jogosan továbbíthat ennek a harmadik személynek. Az ilyen adattovábbításról, illetve annak alapját képező adatkezelésről szóló tájékoztatást az érintett szerződések tartalmazzák.

VIP átadhatja továbbá az Ügyfél adatait, ha azok VIP-nak az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy késedelmes, lejárt követelése kezeléséhez, érvényesítéséhez szükségesek. VIP az adatokat olyan harmadik személy részére adhatja át, akinek vonatkozásában az a követelés eladásához vagy érvényesítéséhez szükséges, így különösen annak, akire VIP az Ügyféllel szembeni követelését átruházza vagy amelyet ezen követelés kezelésével megbíz.

VIP ezenkívül jogosult más adatkezelőkkel együttesen ún. társ-adatkezelés keretében adatkezelési tevékenységeket végezni és az Ügyfél adatait kezelni. Az adatfeldolgozásra és a társ-adatkezelésre a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokban és VIP Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak irányadók.

Mindezekon felül VIP jogosult továbbá adatokat továbbítani:

- az Ügyféllel megkötött szerződés teljesítése vagy a szerződéssel összefüggésben vállalt kötelezettségek teljesítése, illetve ezek ellenőrzése érdekében, ha adott terméket, szolgáltatást VIP valamely más partnerrel közösen biztosítja (például biztosítási termékek, állami támogatások, stb.);
- hatósági, illetve bírósági adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében;
- a jogszabályokban előírt adatszolgáltatási esetekben.

Az adatkérésre jogszabály alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, nemzetbiztonsági szolgálat, minősített adatok kezelésére jogosult, vagy ilyen megkeresés küldésére jogosult szerv vagy más hatóság (például jegyző, közjegyző, gyámhatóság, MNB, GVH, adóhatóság, Államkincstár, Alapvető jogok biztosa, NAIH, stb.) törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából elrendelt vagy kérelmezett adatszolgáltatási igényének VIP eleget tesz, ezen szervek, szervezetek felé titoktartási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi keretek között nem áll fenn, így e körben személyes adatokat is továbbít(hat) Ügyfeleiről ezen szervek, szervezetek felé.

Ezen túl léteznek jogszabály által előírt adatszolgáltatási kötelezettségek, ezeket az adattovábbításokat a vonatkozó jogszabályok pontosan szabályozzák.

A szolgáltatandó adatok körét és fajtáit, a hatóság általi adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az azokhoz való hozzáférést, az adatkezelés időtartamát, az adattovábbításról való ügyféli értesítés lehetőségét, illetve az adatszolgáltatás teljesítésére VIP számára rendelkezésre álló időtartamot, valamint az adattovábbítás módját a vonatkozó jogszabályi keretek között az adatkezelést elrendelő szerv vagy szervezet határozza és állapítja meg. Az adatkérés jogszerűségéért minden esetben az eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős, e körben VIP-nak korlátozott lehetősége és felelőssége van. A hatósági adatszolgáltatások teljesítéséből származó esetleges ügyféligényekért, ügyfélkárokért VIP nem tartozik felelősséggel.

Az adatátadások jogszerűségének elbírálása kapcsán nem feltétlenül a magyar felügyelő hatóság (NAIH) az eljáró hatóság a vonatkozó jogszabályok szerint, így ilyen esetekben előfordulhat, hogy hatósági vizsgálatok kapcsán VIP adatokat köteles továbbítani az illetékes (írországi) hatóságok számára.

EU, illetve EGT-államba (Európai Gazdasági Társág) irányuló adattovábbítást a hatályos adatvédelmi jogszabályok alapján úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belül történne az adattovábbítás.

VIP az Európai Gazdasági Térségen kívüli államokban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére az Ügyfélre vonatkozó személyes adatot csak akkor ad át, tesz hozzáférhetővé, ha az adatkezelés jogalapja a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon biztosított és a harmadik országban az adatok kezelése és feldolgozása során garantált a személyes adatok megfelelő szintű védelme. Ilyen esetekben VIP kiemelt figyelmet fordít rá, hogy a közte és az igénybe vett szolgáltató közötti szerződésben ezen garanciák fokozottan érvényre jussanak, biztosítva ezzel az Ügyfeleket megillető adatvédelmi jogokat.

7.3. Közös rendelkezések

Az adattovábbítások címzettjeiről VIP Ügyfél kérésére információt szolgáltat.

VIP biztosítja, hogy az általa mind a VIP csoporttagjai számára, mind a VIP csoporton kívülre továbbított adatokat az adattovábbítás címzettjei a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok és a titokvédelemre vonatkozó törvényi rendelkezések betartása mellett kezelik.

Azt, hogy adott Ügyfél esetén pontosan milyen adattovábbításokra, illetve hatósági adatszolgáltatásokra van lehetőség a jelen Tájékoztató, valamint esetileg – ha az adattovábbítás adott termékre speciálisan jellemző – az Ügyfél által megkötött konkrét szerződés és annak mellékletei esetlegesen az igénylő lapok rendelkezései határozzák meg pontosan. Ezekben, valamint az adattovábbítás feltételeit rögzítő adattovábbítási megállapodásokban található részletes információ arra vonatkozóan, hogy az adattovábbítás milyen jogalappal, milyen feltételekkel történik, illetve történhet, azaz, hogy adott esetben ez az érintett mely személyes adataira terjed ki, s hogy az adathoz ki és milyen céllal férhet hozzá, továbbá, hogy VIPet, illetve a címzettet milyen jogok és kötelezettségilletik meg és terhelik.

Amennyiben VIP a kezelésében lévő adatokat egy, az eredeti Ügyfél-hozzájárulástól eltérő – és a saját tevékenységét érintő okból felmerülő – célból kívánja továbbítani, úgy – amennyiben az lehetséges, szükséges és ésszerű – az adattovábbításhoz az Ügyfél külön nyilatkozatba foglalt hozzájárulását kéri. Ha erre nincs lehetősége, mert az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, úgy minden esetben biztosítja annak lehetőségét, hogy ezen adattovábbítás ellen az érintettek tiltakozhassanak, illetve, hogy megtilthassák azt. Egyebekben, ezen esetben is a jelen Tájékoztató korábbi részeiben foglaltak az irányadók.

VIP már a szerződéskötéskor, illetve az adatfelvételnél, illetve amennyiben ez lehetséges, szükséges és ésszerű, úgy az adattovábbítás előtt tájékoztatja Ügyfelét az adattovábbítás tényéről, valamint legfontosabb feltételeiről, külön felhívva az érintett Ügyfél figyelmét az adattovábbítás jogalapjára, céljára, az esetlegesen alkalmazott korlátozásokra, illetve az érintettet megillető jogokra.

Amennyiben erre VIP-nak lehetősége van, úgy az adattovábbítást, illetve a továbbított adatok mennyiségét, kezelésének és felhasználásának lehetséges céljait, kezelésének lehetséges időtartamát, továbbításának lehetséges címzettjeit korlátozza, vagyis amennyiben lehetőség van rá, VIP minimalizálja a továbbított adatok körét, az adatokhoz hozzáférő címzetteket, a hozzáférés időtartamát stb.

VIP az adattovábbítással egyidejűleg – ha az szükséges – az adattovábbítás címzettjét nyilatkoztatja arról, hogy az adatátvevő az átvett és az Ügyfélre vonatkozó személyes adatokat az alkalmazott adatkezelési korlátozásnak megfelelő terjedelemben és módon kezeli-e, illetve az érintett Ügyfél jogait az adatkezelési korlátozásnak megfelelően biztosítja-e, valamint kötelezettségvállalását igényli, hogy amennyiben ez valamely okból fontossá válik VIP számára, úgy az adatátvevő külön is tájékoztassa VIP-t az átvett személyes adatok kezeléséről, felhasználásáról.

Amennyiben az adattovábbítás címzettje VIP, azaz adatokat vesz át más adatkezelőktől, elvárja, hogy az átadott adatok vonatkozásában az adatvédelmi jogszabályokat az adatokat átadó/továbbító adatkezelő tartsa be és csak jogszerűen kezelt és továbbított adatokat bocsásson VIP rendelkezésére. Tekintettel arra, hogy VIP-nak csak az általa végzett vagy általa végeztetett adatkezelési műveletekre van ráhatása, csak ezekért tudja a felelősséget vállalni, csak ezek során tudja az adatkezelési garanciákat biztosítani.



8. Az érintettek jogai

A VIP kiemelt figyelmet fordít rá, hogy Ügyfelei, illetve az érintettek a VIP által nyújtott szolgáltatások, termékek igénybevétele során mindenkor tisztában legyenek az őket megillető jogokkal és kötelezettségekkel az adatvédelem terén is. Az érintetteket megillető jogok: tájékoztatáshoz való jog, hozzáférés, helyesbítés, törlés és elfeledtetéshez való jog, adatkezelés korlátozása, adathordozhatósághoz való jog, tiltakozáshoz való jog és Tiltakozás automatizált döntéshozatal ellen egyedi ügyekben (beleértve a profilalkotást).

Az érintettek jogai

8.1. A Tájékoztatáshoz való jog

VIP-nak a tájékoztatást tömören, átláthatóan, érthetően, könnyen hozzáférhető formában, világosan, közérthetően fogalmazva kell megadnia és az Ügyfél illetőleg minden érintett kérelme, melyben az adatokhoz való hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, korlátozáshoz, adathordozhatósághoz adatkezelés elleni tiltakozáshoz való jogával kíván élni nem tagadható meg, eltekintve attól az esettől, ha nem azonosítható az érintett.

A tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 1 hónapon belül meg kell adnia VIP-nak és tájékoztatni kell a megtett intézkedésekről az Ügyfelek illetőleg egyéb érintettet. Ez a határidő azonban indokolt esetben meghosszabbítható 2 hónappal. Indokoltnak tekintendő a hosszabbítás például, amennyiben a beérkező kérelmek nagy száma miatt VIP képtelen körültekintő és alapos választ adni vagy az Ügyfél vagy egyéb érintett késlekedéséből vagy harmadik féltől való információkérés elhúzódnásából adódik a hosszabb ügyintézési határidő.

VIP a jogokkal való éléshez formanyomtatványt bocsát Ügyfelei rendelkezésére, de a kérelmeket tartalmuk szerint bírálja el.

VIP a választ térítésmentesen bocsátja Ügyfelei illetőleg az egyéb érintettek rendelkezésére, kivéve, ha túlzó, egyértelműen megalapozatlan vagy ismétlődő a kérés, hiszen ebben az esetben díj számítható fel vagy megtagadható a kérés. A kérésre történő tájékoztatás mellett azonban az adatvédelmi jogszabályok előírják az előzetes, azaz az adatkezelés megkezdése előtti, valamint az adatokhoz való hozzájutást követő ésszerű időn belül teljesítendő tájékoztatás megadását is. Az előzetes tájékoztatás esetén rendelkezésre bocsátandó információk köre eltér abban az esetben, ha az adatokat az Ügyféltől vagy egyéb érintettől, illetve ha nem az Ügyféltől vagy egyéb érintettől gyűjtötte VIP.

Amennyiben az adatokat az Ügyféltől vagy egyéb érintettől gyűjtötte VIP, rendelkezésre kell bocsátani

- az adatkezelő, azaz VIP nevét és elérhetőségeit,
- adatvédelmi tisztviselő esetén annak nevét és elérhetőségeit, adatkezelés célját és jogalapját,
- adatkezelő illetve harmadik fél jogos érdekein alapuló adatkezelés esetén ezeknek a felsorolását,
- személyes adatok továbbítása esetén a címzetteket, illetve a címzettek kategóriáit,
- harmadik országba való adattovábbításról való tájékoztatást.
- Ezen túl a tisztességes és átlátható adatkezelés biztosítása érdekében a tárolás időtartamát,
- az érintett jogairól való tájékoztatást,
- hozzájárulás visszavonásához való jogról való tájékoztatást,

- felügyeleti hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság hatóság) fordulás jogáról való tájékoztatást,
- azt az információt, ha az adatszolgáltatás jogszabályi vagy szerződéses kötelezettségen alapul, továbbá
- az arról való tájékoztatást, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett köteles-e adatot megadni és mik a megtagadás következményei,
- automatizált döntéshozatalról, profilalkotásról való tájékoztatást és ennek következményeit.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatokat nem az érintettől szerezte az adatkezelő, a fentiekén túl

- a személyes adatok kategóriáit, valamint
- az arról való tájékoztatást, hogy a személyes adatok forrása, nyilvánosan hozzáférhető-e.

Az előzetes tájékoztatást ésszerű határidőn belül, de legfeljebb az adatok megszerzésétől számított 1 hónapon belül, kapcsolattartás céljából való felvétel esetén az az első kapcsolatfelvétel alkalmával és más címezettel való közlés esetén az első közlés alkalmával kell megadni.

Amennyiben új céllal kezdi el kezelni VIP az adatokat, akkor új/kiegészítő tájékoztatást kell adni az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek, azonban nem kell alkalmazni a tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseket,

- ha az Ügyfél vagy egyéb érintett már rendelkezik az információkkal,
- lehetetlennek bizonyul az információk rendelkezésre bocsátása,
- jogszabály kifejezetten előírja az adatkezelést, amely az érintett jogos érdekeinek védelemét szolgálja vagy,
- ha jogszabály írja elő a titoktartási kötelezettséget.

Mivel az adatkezelés célja elsősorban VIP-val írásban kötött szerződés létrehozása, fenntartása, a benne foglaltak teljesítése vagy végrehajtása, illetve esetleges megszüntetése, ezért a szerződés tartalmaz minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét. Ugyanakkor VIP jelen Adatvédelmi tájékoztatót is az első ügyfélkapcsolat létesítésekor átadja az Ügyfeleinek. Az egyéb érintettek vagy olyan kapcsolódó személyek, akik adatain VIP adatkezelést végez, a honlapról és az Általános Üzleti Feltételekből tájékozódhatnak az adatkezelés kapcsán vagy általános tájékoztatást kérhetnek VIP-nak címzett megkeresésükkel.

8.2. Hozzáférés

A hozzáférés joga az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek lehetőséget biztosít arra, hogy VIP által róla kezelt és nyilvántartott adatokat megismerje, azokról tájékoztatást kapjon. A hozzáféréshez való jog gyakorlása körében megadandó információk, hogy folyamatban van-e adatkezelés az Ügyfélre vagy egyéb érintettre vonatkozóan, és ha igen további tájékoztatást kell adni

- az adatkezelés céljairól,
- adatok kategóriáiról,
- azon címzettekről vagy kategóriáikról, akikkel az adatokat közlik,
- a megőrzési időről,

- az Ügyfél vagy egyéb érintett jogairól,
- a felügyeleti hatósághoz fordulás jogáról.

Ha nem az érintettől gyűjtötték az adatokat, akkor

- a forrásukra vonatkozó információkról,
- az automatizált döntéshozatalról, profilalkotásról és ennek következményeiről,
- a harmadik országba való adattovábbításról és
- a megfelelő garanciák alkalmazásáról.

Kérésre a személyes adatokat tartalmazó dokumentum másolatát is ki kell adni, azonban az adminisztratív költségek felmerülése esetén ésszerű díját fel lehet számítani. Amennyiben elektronikus úton kéri az Ügyfél vagy egyéb érintett a tájékoztatást, lehetőleg ilyen módon kell választ adni. Fontos kiemelni, hogy nem érintheti hátrányosan mások jogait az érintett hozzáférési jogának gyakorlása.

A hozzáféréshez való jog terjedelme a fentieknek megfelelően függ attól, hogy az adatkezelő rendelkezésére álló információkat az Ügyféltől vagy egyéb érintettől gyűjtötték-e, vagy sem. Ezen jogosultságnak azonban gátja az azonosíthatóság hiánya. VIP ugyanis csak olyan esetben jogosult titkokat is tartalmazó adatok kiadására, amikor pontosan, kétséget kizáróan azonosítható az Ügyfél vagy egyéb érintett, hiszen ennek hiányában az irányadó speciális jogszabályi rendelkezéseket sértene meg. Ilyen rendelkezés például VIP és pénzügyi papírtitok megőrzési kötelezettség, melyet VIP nem veszélyeztethet. Továbbá előfordul azonosítást nem igénylő adatkezelés is, mely során nem történik meg az érintett azonosítása, így természetesen az adatkezelő később nem lesz abban a helyzetben, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérelmének megfelelően, tájékoztatást adjon. Az azonosítást nem igénylő adatkezelésről tájékoztatja VIP az Ügyfeleket vagy egyéb érintetteket.

Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosultságát nem vagy nem megfelelően igazolja, vagy a korábban leírt és szükséges azonosításnak nem kíván eleget tenni, úgy számára csak általános jelleggel biztosít VIP tájékoztatást a kérelemben foglaltakkal kapcsolatban, egyúttal tájékoztatja, hogy a kérelmében foglaltakat milyen feltételek megléte esetén tudja teljesíteni.

A kérelemben foglaltak teljesítését VIP a következő esetekben jogosult megtagadni:

- az Ügyfél vagy egyéb érintett nem a saját adataira vonatkozóan terjeszt elő kérelmet és nem rendelkezik érvényes meghatalmazással az adatok megismerésére;
- a kérelmet előterjesztő személy nem tudja vagy nem hajlandó hitelt érdemlő módon igazolni, hogy ő az adatkezeléssel érintett személy, illetve annak meghatalmazottja;
- VIP az adatokat egy másik adatkezelőtől akként vette át, hogy az adatokat átadó adatkezelő jelezte, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérelmezési joga korlátozott és ezen korlátozás a magyar jog szerint is érvényesülhet;
- az Ügyfél vagy egyéb érintett a költségtérítés összegét nem hajlandó megfizetni;
- a kérelemben foglaltak teljesítését jogszabály zárja ki.

A kérelem teljesítésének megtagadása esetén VIP minden esetben tájékoztatja az Ügyfelet vagy egyéb érintettet a megtagadás okáról, valamint az Ügyfelet vagy egyéb érintettet megillető jogorvoslati lehetőségekről, így a bírósághoz és az adatvédelmi hatósághoz való fordulás jogáról.

VIP a tájékoztatási, hozzáféréshez való, illetve a másolat kiadása iránti kérelmet VIP-hoz való beérkezését követő lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 napon belül teljesíti. VIP-hoz való beérkezésnek az az időpont számít, amikor az érintett kérelme VIP-hoz hiánytalanul és hiteles módon beérkezik. Amennyiben VIP úgy érzékeli, hogy a kérelem tartalma nem egyértelmű vagy hiányos,

további pontosítást kérhet az érintettől és ebben az esetben az ügyintézési határidő csak a hiánypótlás, illetve pontosítás beérkezését követően kezdődik.

Bank a hozzáféréshez való jog biztosítása során, megtartva a korábban említett titokvédelmi rendelkezéseket, VIP irodában illetőleg egyéb közönség számára nyitva álló helyiségről készített kamerafelvételekbe betekintést enged. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy nem minden VIP irodában készítenek kamerafelvételt. Ezen felvételeket VIP Ügyfelei és egyéb érintettek számára nem adja ki, ugyanakkor VIP-val történt időpont egyeztetést követően a felvételekbe betekintést enged. Természetesen bármely hatósági vagy bírósági megkeresésre, a felvételeket jogszabályok nyújtotta keretek között és azok megtartása mellett kiadja.

Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett igényli, a hozzáféréshez való jog keretében kérheti valamely szerződésének vagy kapcsolódó dokumentumnak, mely rá vonatkozó személyes adatokat tartalmaz, kiadását. Az Ügyfél vagy egyéb érintett erre irányuló kérelmét VIP évente egyszer díjmentesen biztosítja. A többszöri adatigénylés teljesítését VIP Hirdetményben meghatározott díj megfizetéséhez kötheti.

8.3. Helyesbítés

VIP az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére indokolatlan késedelem nélkül teljesíti a személyes adatok pontosítását. VIP ezt normál ügyfél adatmódosítási folyamatként kezeli és az Ügyfél vagy egyéb érintett azonosítását követően módosítja az adatokat.

VIP – lehetőségeihez mérten – biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és naprakészségét. Ezek érdekében a hibás személyes adatokat – amennyiben erre lehetősége van – haladéktalanul törli vagy helyesbíti, ha:

- tudomása van vagy tudomást szerez az adatok pontatlanságáról és rendelkezésére állnak a helyes adatok vagy azok nyilvános és hiteles adatbázisokból megszerezhetők;
- az adatok törlésére lehetősége van, és az nem eredményezi az Ügyféllel fennálló szerződés vagy kötelezettség lehetetlenülését;
- VIP vagy más harmadik személy jogos érdekének érvényesítésével összhangban áll.

Az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult és köteles VIP-val fennálló szerződéses kapcsolata tartama alatt az adataiban – illetve az általa megkötni kívánt, illetve megkötött szerződés teljesítésével összefüggésben érintett egyéb személyek adataiban – beállt változásról haladéktalanul, de legfeljebb az adatváltozás bekövetkeztétől számított 5 munkanapon belül – amennyiben jogszabály vagy a vonatkozó Üzletszabályzat rövidebb időt nem határoz meg – értesíteni VIP-t és az adatok módosítását, helyesbítését kérni. Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett ezen kötelezettségét elmulasztja, de VIP más forrásból értesül az adat helytelenségéről, úgy VIP – amennyiben erre módja és lehetősége van – a helytelen adatot javítja vagy az adat helytelenségét nyilvántartásaiban jelzi, az adatot megjelöli és a helyesbítés végett megkeresi az érintett Ügyfelet vagy egyéb érintettet.

Amennyiben az Ügyfélről vagy egyéb érintetről VIP által kezelt vagy más forrásból rendelkezésre álló adatok nem felelnek meg a valóságnak, az eltérés tisztázása érdekében VIP jogosult az Ügyfelet vagy egyéb érintettet vagy az adatmódosítással érintett személyt megkeresni, illetve az adatok pontosítására felhívni.

A változás-bejelentési kötelezettség teljesítésének elmulasztásából az esetlegesen az Ügyfelet vagy egyéb érintettet érő bármilyen kárért VIP semmilyen felelősséget nem vállal, azért egyedül az Ügyfél vagy egyéb érintett köteles helytállni.

VIP megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az Ügyfél vagy egyéb érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen egészen addig, amíg az adatok helyessége vagy pontatlansága nem tisztázódott.

8.4. Törlés és az „elfeledtetéshez való jog”

A törléshez való jog lényegét tekintve az Ügyfél vagy egyéb érintett azon joga, hogy a vele kapcsolatban VIP kezelésében lévő adatok törlését kérje VIP-től. Ennek az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésre indokolatlan késedelem nélkül eleget kell tenni, amennyiben például

- az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt vagy
- az Ügyfél vagy egyéb érintett visszavonja hozzájárulását és nincs más jogalap, ami lehetősége biztosítana az adatkezelésre, esetleg
- az Ügyfél vagy egyéb érintett tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok, jogos érdek VIP oldalán, ami az Ügyfél vagy egyéb érintett személyes adatai védelméhez való jogát megelőzné (ún. érdekmérlegeléses adatkezelés) vagy
- esetleg jogellenesen kezelték az adatokat,
- a törlést bíróság vagy hatóság jogerősen elrendelte
- az adatok törlését jogi kötelezettség teljesítéséhez kell elvégezni, illetve
- ha információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával, vagyis, ha marketing vagy reklám küldéséhez, ügyfelek megkereséséhez kapcsolódóan gyűjtötték az adatokat.

Amennyiben az adatokat nyilvánosságra hozta VIP, az adatokat kezelő további adatkezelőket tájékoztatni kell (ésszerűen elvárható lépések megtételével), hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett adatait törölni kell. Ez alól a kötelezettség alól kivált képez, ha a véleménynyilvánítás szabadsága, jogi kötelezettség teljesítése, népegészségügyi közérdek, közérdekű archiválás, jogi igények előterjesztése, védelme miatt az adatkezelés folytatására van szükség. Ilyen például, amikor az ügyfél és VIP perben állnak, hiszen ebben az esetben, még ha el is telt a jogszabályban meghatározott adatmegőrzési idő, az adatokat akkor is tárolja és kezeli VIP a perben való képviselet és a bizonyítási lehetőségek megőrzése, VIP érdekeinek megfelelő védelme érdekében.

VIP bizonyos esetekben az Ügyfél vagy egyéb érintett adatait annak kérése ellenére sem törli. A létre nem jött szerződés adatait VIP a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján addig tárolhatja, amíg a szerződés megkötésével kapcsolatban igény érvényesíthető, mely a vonatkozó jogszabály egyéb rendelkezése hiányában a Ptk. szerinti általános elévülési idő, azaz 5 év. VIP az érintettek adatait az adott jogviszony megszűnte után sem törli minden esetben, tekintettel a speciális jogszabályokban (mint például Számvetési tv.) meghatározott adatmegőrzési kötelezettségére. E kötelezettség megszűntével az adatok törlésre kerülnek. Általánosságban VIP az adatokat, hacsak speciális jogszabályok más adatmegőrzési időket nem írnak elő, a szerződés vagy a szerződésből folyó követelés megszűntét követő 8 évig őrzi. E körben VIP megőrzi minden szerződéses dokumentumot és kapcsolódó adatot, mely a jogviszony során került VIP birtokába. E 8 éves megőrzési idő a Pénzmosási törvény szabályából ered.

VIP az Ügyfél vagy egyéb érintett kérelmére vagy VIP saját érdekére tekintettel az adatokat törlés helyett zárolhatja is. Erre VIP-nak abban az esetben is lehetősége van, ha a rendelkezésére álló

információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Ügyfél vagy egyéb érintett vagy VIP jogos érdekeit. A zárolt személyes adatok kizárólag addig kezelhetők a továbbiakban, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adatok törlését kizárta, ezután az adatok törlésre kerülnek, ha az lehetséges.

Amennyiben az ügyfélkövetelés nem évül el, úgy az ehhez kapcsolódó személyes adatokat – az Ügyfél, illetve VIP feltételezett érdekének megfelelően – VIP megőrzi és zárolja.

VIP a helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot továbbította. Ezen értesítést azonban VIP mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára, az időmúlásra, vagy az adatkezelés körülményeire való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha VIP az érintett helyesbítési, zárolási vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, úgy a kérelemnek a VIP-hoz való beérkezését követő 25 napon belül a ténybeli és jogi indokok megjelölésével, valamint a jogorvoslati jogok feltüntetésével együtt írásban értesíti az érintettet. A tájékoztatás- és másolat igénylés teljesítésének, a tiltakozás kezelésének, illetve az adatok helyesbítésének részletes eljárási szabályait VIP Panaszkezelési, illetve a digitális csatornák működési rendjéről szóló szabályzata tartalmazza.

Fontos megjegyezni, hogy a kérelemre történő törléshez való jog mellett, az adatkezelő kötelezettsége, hogy amennyiben az adatok kezelésének célja megszűnt, vagy az adatkezelés egyéb okból nem jogszerű, a jogszerű helyezett helyreállítsa, az adatkezelést megszüntesse, az adatokat, az adatminimalizáció elvének megfelelően törölje vagy anonimizálja.

8.5. Adatkezelés korlátozása

Ezen jog gyakorlásának keretében az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult az adatkezelés korlátozására (kérelem előterjesztésével) abban az esetben,

- ha az Ügyfél vagy egyéb érintett vitatja a személyes adatok pontosságát,
- ha az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, és korlátozást kér,
- amennyiben már nincs szükség a személyes adatokra az adott célból, de az érintett igényli azokat jogi igény előterjesztése, érvényesítése, védelme céljából vagy,
- ha az Ügyfél vagy egyéb érintett tiltakozott az adatkezelés ellen és amíg az érdekmérlegelést el nem végzik, korlátozást kell bevezetni.

Az adatkezelés korlátozása tulajdonképpen azt jelenti, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére VIP csinál egy pillanatfelvételt az Ügyfélre vagy egyéb érintettre vonatkozó adatkezelésről és ezen meghatározott ideig nem változtat, jelöli VIP a rendszereiben, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett korlátozást kér és más műveletet nem végez az adatokon. Megjegyezzük, hogy amennyiben az adatkezelés szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, VIP mindaddig a hatályos szerződés szerint jár el, amíg az a felek között hatályban van, vagyis az adatkezelés korlátozása nem érinti a szerződés teljesítést, ugyanakkor VIP megőrzi a korlátozni kért állapotot rendszereiben.

A korlátozás alatt csak az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulásával vagy jogi igény előterjesztése, érvényesítése, védelme céljából, mások jogainak védelme, illetve Uniós/tagállami közérdekből lehet adatot kezelni, azonban ez alól kivételt képez a személyes adatok tárolása. VIP az Ügyfelet vagy egyéb érintettet előzetesen tájékoztatja a korlátozás feloldásáról.

A helyesbítési, törlési, korlátozási kötelezettségekről VIP tájékoztatni köteles azokat a címzetteket, akikkel a személyes adatokat közölték, kivéve, ha aránytalanul nagy erőfeszítést igényel vagy lehetetlen. Az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére VIP tájékoztatja az Ügyfelet vagy egyéb érintettet e címzettekről.

8.6. Adathordozhatósághoz való jog

Az adathordozhatósághoz való jog gyakorlásával az Ügyfél vagy egyéb érintett VIP rendelkezésére bocsátott adatokat ún. tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában megkaphatja, illetve továbbíthatja másik adatkezelőnek, ha hozzájáruláson vagy szerződéses kötelezettség teljesítésén alapul az adatkezelés és az adatkezelés automatizált módon történik. Ez azt jelenti, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére VIP köteles például egy excel file-ban kiadni azon adatokat, melyeket az Ügyfél vagy egyéb érintett adott meg magáról vagy melyek az Ügyfél, vagy egyéb érintett tevékenysége nyomán generálódtak, keletkeztek abban az esetben, ha maga az adatkezelés is elektronikusan (vagyis nem papír alapon) zajlott.

Az adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását is kérheti VIP-től az Ügyfél vagy egyéb érintett, vagyis kérheti VIP-t, hogy másik szolgáltatónak például valamelyik turisztikai szolgáltatónak adja át VIP az Ügyfél vagy egyéb érintett jogszabály által meghatározott adatait.

8.7. Tiltakozáshoz való jog

A tiltakozáshoz való jog feltételezi azt, hogy VIP már megkezdte az adatkezelést. Ezen jog bármikor gyakorolható,

- ha közhatalmi jogosítványok gyakorlása keretében végzett feladat okán szükséges az adatkezelés, illetve
- ha jogos érdek a jogalap, ideértve a profil alkotást is, kivéve, ha kényszerítő erejű jogos okok indokolják az adatkezelést, amik elsőbbséget élveznek az érintett jogaival szemben vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez kapcsolódnak.

Közvetlen üzletszerzési cél, azaz marketing vagy reklám célú adatkezelés esetén az Ügyfél vagy egyéb érintett bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen az Ügyfél vagy egyéb érintett (a profilalkotást is ideértve), ilyen esetben az adatok tovább ezen céllal nem kezelhetők.

VIP a tiltakozási kérelmet haladéktalanul, de legfeljebb annak VIP-hoz való beérkezését követő 15 napon belül vizsgálja meg, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt (Ügyfelet vagy egyéb érintettet) írásban tájékoztatja ezen határidőn belül. Egyebekben a tiltakozásra a tájékoztatási kérelemre irányadó szabályok alkalmazandók azzal, hogy a panasz kezelésére VIP Panaszkezelési szabályzatában foglalt eljárási szabályok szintén kiterjednek.

Amennyiben VIP egyetért a tiltakozásban foglaltakkal, úgy az adatkezelést megszünteti – és ha erre lehetősége van, az adatokat törli – vagy az adatokat zárolja, és emellett a tiltakozásról, illetve a megtett intézkedéséről értesíti mindazokat, akik részére korábban az adatokat átadta vagy továbbította, és felhívja őket a szükséges intézkedések megtételére, hogy a tiltakozásban foglaltak megfelelőképp érvényesülhessenek.

VIP az Ügyfél vagy egyéb érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést jogszabály rendelte el. Ha VIP egyetért a tiltakozásban foglaltakkal – vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította –, úgy

VIP az adatot nem továbbít(hat)ja az adatátvevő részére. Amennyiben azonban az adatátvevő az adatok át nem adása miatt VIP ellen bírósághoz fordul, úgy VIP jogosult a tiltakozást előterjesztő Ügyfelet vagy egyéb érintettet is perbe vonni.

Ha az Ügyfél vagy egyéb érintett VIP tiltakozást elutasító döntésével nem ért egyet, illetve ha az azt tartalmazó írásos tájékoztatás az Ügyfél vagy egyéb érintett részére történő kiküldése a törvényben rögzített 15 napos határidőben nem történik meg, úgy az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult a döntés közlésétől, illetve annak megadására nyitva álló határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulni vagy a Nemzeti Adatvédelmi Hatóság eljárását kezdeményezni.

8.8. Tiltakozás automatizált döntéshozatal ellen egyedi ügyekben (beleértve a profilalkotást)

Az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult arra, hogy kizárólag automatizált adatkezelésen alapuló döntés hatálya ne terjedjen ki rá, amely rá nézve joghatással járna, vagy jelentős mértékben érintené (profilalkotást is ideértve). Vagyis amikor VIP úgy hoz döntést, hogy abba emberi beavatkozás nem történik, kizárólag a beépített, gépiesített döntési mechanizmusok révén automatizáltan történik a döntéshozatal, és ez az Ügyfélre vagy egyéb érintettre ez hatással van pl. elutasítja VIP a turisztikai kérelmét, akkor ez ellen az automatizált mechanizmussal hozott döntés ellen, azt megkérdőjelezve tiltakozhat.

Ezen szabály azonban nem alkalmazható, ha

- az adatkezelés szerződés megkötése, teljesítése vagy,
- ha olyan jogi kötelezettség teljesítése érdekében szükséges, amely az érintett jogainak, jogos érdekének védelmét szolgálja vagy,
- ha kifejezett hozzájáruláson alapul.

A megfelelő intézkedéseket e fenti esetekben is meg kell tenni az Ügyfél vagy egyéb érintett jogainak, szabadságainak, jogos érdekeinek védelme érdekében, valamint álláspontját kifejezheti, panaszt nyújthat be. Vagyis még ha az automatizált döntéshozatal szerződés megkötéséhez, teljesítéséhez, jogi kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódik vagy hozzájáruláson alapul is joga van az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek panaszt tenni, álláspontját kifejezteni, és erre VIP-nak kötelezettsége megalapozott választ adni és figyelembe venni az észrevételeket.

Fontos kiemelni, hogy az ilyen döntéshozatal nem alapulhat a személyes adatok különleges kategóriáin.

8.9. Jogorvoslatok kezdeményezése

Az érintettnek jogában áll, hogy amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, úgy bírósághoz forduljon. A per elbírálása alapesetben az alperes székhelye szerint illetékes törvényszék hatáskörébe tartozik, mely az érintett választása szerint az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék is lehet. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék az alábbi linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/illetekesselkereso>.

Az érintettnek jogában áll, hogy bírósági eljárás kezdeményezése helyett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban őt ért jogsérelem vagy annak közvetlen veszélye esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhelycím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor

22/c.) eljárását kezdeményezze. A Hatóság elérhetőségei a Hatóság honlapján találhatók meg. (<https://www.naih.hu/uegyfelszolgalat,--kapcsolat.html>)

Az érintettnek minden esetben lehetősége van rá, hogy mindezen eljárások megindítása előtt VIP adatvédelmi felelőseihez, ügyvezetőihez, Kereszturi Máriához vagy Fekete Jánoshoz forduljon és véleményét, tanácsát kérje, illetve, hogy VIP adatkezelését érintő problémát nála is jelezze.

Az Ügyfél vagy egyéb érintett személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszával VIP-hoz

- írásban a VIP Utazási Iroda. Budapest 1051 Budapest, Bajcsy-Zs. út 12. címre küldött levél formájában,
- személyesen bármelyik VIP irodában,
- elektronikus úton az maria.kereszturi@viptravel.hu, janos.fekete@viptravel.hu címre küldött e-mailben, és
- telefonon a + 36 1 338 2372 -es telefonszámon fordulhat.

VIP az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárért, az érintett személyiségi jogainak megsértéséért felelősséggel tartozik, és azt, amennyiben a jogsértés jogerősen megállapításra kerül, köteles megtéríteni (kártérítés és/vagy sérelemdíj). E felelősség VIP-t az általa igénybe vett adatfeldolgozó, illetve a vele társ-adatkezelői viszonyban lévő adatkezelő által okozott kárért is terheli azzal, hogy e felelősség és helytállási kötelezettség VIP és az adatfeldolgozó, illetve társ-adatkezelő között megkötött szerződés szerint megoszlik a felek között. VIP mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior) idézte elő, illetve nem köteles megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

A változás-bejelentési kötelezettség teljesítésének elmulasztásából az esetlegesen az Ügyfelet érő bármilyen kárért VIP semmilyen felelősséget nem vállal, azért egyedül az Ügyfél köteles helytállni.

A fenti jogosultságokhoz kapcsolódó eljárási tudnivalók

VIP a hozzáféréshez illetőleg az adathordozhatósághoz való jog gyakorlására kialakított egy formanyomtatványt, melynek használatát, annak praktikussága okán javasolja Ügyfeleinek és az egyéb érintetteknek, ennek elnevezése Adatszolgáltatásra, adathordozásra vonatkozó kérelem. A mindenkor hatályos nyomtatvány elérhető VIP irodáiban és VIP honlapján.

Bank az adatkezelés, külön nevesítve az adattovábbítás elleni tiltakozás, a törlés iránti és a tájékoztatáshoz való jog gyakorlásának megkönnyítése érdekében szintén külön formanyomtatványt hozott létre. A mindenkor hatályos nyomtatvány elérhető VIP irodában és VIP honlapján.

Az adatok helyesbítése és módosítása VIP általános folyamatai szerint történik, hiszen ezt bármikor biztosítani kell az Ügyfelei és egyéb érintettek számára. Az Ügyfelek és egyéb szerződésben érintettek VIP általános szabályai szerint 5 munkanapon belül kötelesek az adatmódosulásokat bejelenteni.

Az adatok korlátozására irányuló kérelmet az Ügyfél vagy egyéb érintett a fenti csatornák bármelyikére intézett megkeresésével előterjeszthet.

Ezen kérelmekben VIP az azonosításhoz szükséges adattartalmat is elkéri, hiszen VIP Titok megőrzése miatt nélkülözhetetlen, ezen adatok megadása biztosítja, hogy illetéktelen személyek ne kaphassák meg az adatokat. Ez követi mindazon praktikus információk halmaza, mint milyen minőségben, szerepkörben pl turisztikai ügyletben, ügyfélként stb. kéri az Ügyfél vagy egyéb érintett a kérelemben megjelölteket. A kérelmekhez kitöltési segédlet is kapcsolódik. Mindezen kérelmek ugyanakkor az Ügyfél és egyéb érintett segítségére szolgáló dokumentumok csupán, hiszen bármilyen módon beadott

kérelmet, tartalma szerint bírál el VIP, függetlenül annak formájára, ugyanakkor fontos felhívni a figyelmet arra, hogy a korábban említett titokvédelmi kötelezettség miatt csak a megfelelően azonosított Ügyfél vagy egyéb érintett kérhet és csak olyan adatot, melynek megismerésére jogosult, amennyiben ezen kritériumok nem teljesülnek (vagyis nem megfelelően azonosított vagy titok megismerésére nem jogosult a fél), a kérelmet VIP nem tudja teljesíteni, azt hiánypótlásra küldi vagy elutasítja.

Az Ügyfél kérelmét VIP bármely csatornájára címzett megkeresésével benyújthatja. VIP a kérelmeket befogadja:

- írásban, levél formátumban, ha az megállapíthatóan az arra jogosulttól származik
- személyesen bármely VIP irodában,
- elektronikus úton, email formában
- telefonhívás során.

Fontos kiemelni, hogy az emailen érkező kérelmek esetén VIP csak azon kérelmeket fogadja be, mint teljesítendő, melyek saját adatokra vonatkozó kérelmet tartalmaznak, és melyből az Ügyfél vagy egyéb érintett személyazonossága egyértelműen megállapítható, így például tartalmazza az Ügyfél személyazonosító adatait (név és születési név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím) és ügyfélaazonosító számát.

VIP a korábban említett titokvédelmi kötelezettsége miatt csak az Ügyfél vagy egyéb érintett azonosítását vagy azonosítható módon érkezett kérelmének megérkezését követően tudja a kérelmet érdemben elbírálni.

VIP biztosítja azt a lehetőséget, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett döntése szerint a kérelemre adott választ, amennyiben ahhoz valamilyen adat vagy szerződés kiadása kapcsolódik (pl. hozzáféréshez való jog biztosítása során) elektronikus úton vagy papír alapon teljesítse VIP. A papír alapú teljesítés esetén VIP az általa nyilvántartott címre küldi meg a válaszlévet. VIP azon esetekben, ha a kérelem elektronikus úton érkezik vagy az Ügyfél vagy egyéb érintett elektronikus úton kéri teljesíteni a kérelmet, a megfelelő adatbiztonsági és titokvédelmi intézkedések biztosítása mellett, ha az lehetséges elektronikus úton teljesíti a kérelemben foglalt megkeresést, amennyiben ez nem lehetséges (figyelembe véve az összes körülményt), VIP a megkeresésére postai úton megküldött levélben válaszol.



9. Az egyéb érintett természetes személyekre vonatkozó különös rendelkezések

Az egyéb érintett személyek személyes adatait a VIP tipikusan az Ügyféllel megkötendő szerződések teljesítésével összefüggésben, az érintettek kifejezett, vagy vélelmezetten megadott hozzájárulása alapján kezeli. A hozzájárulások meglétét és jogszerűségét az Ügyféllel megkötendő szerződések esetén a VIP vélelmezi – azok jogszerűségéért az Ügyfél tartozik felelősséggel –, ugyanakkor a VIP fenntartja magának a jogot, hogy ezen érintetti hozzájárulások valóságtartalmát ellenőrizze és szükség esetén ezen érintetteket közvetlenül megkeresse hozzájárulásuk meglétének ellenőrzése, vagy hozzájárulásuk megszerzése érdekében.

Az egyéb érintett természetes személyekre vonatkozó különös rendelkezések

VIP a következő adatokat kezeli az egyéb érintettekről:

- személyazonosító adataikat;
- kapcsolati, elérhetőségi adataikat;
- az Ügyféllel fennálló kapcsolatukra vonatkozó adataikat;
- az Ügyféllel megkötendő szerződések teljesítéséhez szükséges nyilatkozataikat, illetve kötelezettségvállalásaikat.

VIP ezen adatokat az Ügyféllel megkötendő szerződéssel együtt kezeli, annak teljesülését, illetve megszűnését követő 8 év elteltével – kivéve, ha jogszabály ettől eltérő megőrzési időt ír elő – az adatokat lehetőség szerint törli vagy anonimizálja.

VIP e körben is jogosult az egyéb érintett hozzájárulásával – az Ügyfélre vonatkozó adatokhoz kapcsoltan – ezen egyéb érintetti adatokat is továbbítani VIP közvetett tulajdonosa, illetve VIP csoporttagjai felé, az Ügyfelekre irányadó szabályok szerint és célokból.

Az egyéb érintetteket az Ügyfélhez hasonló adatvédelmi jogok illetik meg, gyakorlásukra az Ügyfelekre irányadó szabályok érvényesek, azzal, hogy az egyéb érintett csak a saját adatai kapcsán fordulhat kérelemmel, illetve panasszal VIP-hoz. VIP ezen kérelem, illetve panasz teljesítését ugyanakkor jogosult abban az esetben is elutasítani, ha a teljesítéssel VIP titkot vagy az Ügyfél jogait sértené.

Amellett, hogy erre az Ügyfél köteles, az egyéb érintett önállóan is jogosult arra, hogy VIP által kezelt adataiban beállt változásokról haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül értesítse VIPt és az adatok módosítását, helyesbítését kérje.

10.A nem természetes személy ügyfelekhez kapcsolódó adatkezelésekre vonatkozó eltérő szabályok

A nem természetes személynek minősülő Ügyfelek adatainak kezelése során – lévén azok nem vagy nem kizárólagosan személyes adatok – a VIP a jelen szabályzatban az Ügyfelekre vonatkozóan leírtakat csak irányadónak tekinti, azokat a jelen Tájékoztatóban foglalt kivételekkel, csak a nem természetes személy Ügyfelek képviselői, meghatalmazottai és természetes személy tényleges tulajdonosai vonatkozásában érvényesíti.

A nem természetes személy ügyfelekhez kapcsolódó adatkezelésekre vonatkozó eltérő szabályok

VIP a nem természetes személy Ügyfelek képviselői, meghatalmazottai és tényleges tulajdonosainak vonatkozásában az alábbi személyes adatokat kezeli:

- a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ kedvezményezett természetes személy azonosító adatai, mint például:

- neve (vezeték és keresztnév, születési név);
- anyja neve;
- születési helye és ideje (életkora);
- nemzetisége, állampolgársága;
- lakcíme vagy tartózkodási helye, és ha az szükséges lakcímkártyájának száma;
- azonosító okmányának (személyi igazolvány vagy személyazonosító igazolvány, jogosítvány, útleve) száma, kiállításának vagy érvényességének ideje, kiállítója vagy típusa;
- a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ kedvezményezett aláírásmintája;
- kapcsolati adatok, mint például:
 - lakcíme, levelezési vagy egyéb kapcsolattartási címe;
 - telefonszáma;
 - email címe;
- a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ kedvezményezett nem természetes személy Ügyféllel fennálló kapcsolatára vonatkozó adatai;
- a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ kedvezményezett által megtett nyilatkozatok, illetve a képviselői/ meghatalmazotti/ rendelkezésre jogosulti/ kedvezményezetti jogállást bizonyító okiratok, dokumentumok eredeti vagy hiteles másolati példányai.

Ezen adatok felvételének és kezelésének célja:

- a nem természetes személy Ügyfél képviselőjének/ meghatalmazottjának/ rendelkezésre jogosultjának/ kedvezményezettjének azonosítása, személyazonosságának és azonosító okiratainak lekérdezése és ellenőrzése, továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés), illetve a velük való kapcsolattartás biztosítása;
- másrészről a nem természetes személy Ügyféllel megkötendő vagy megkötött szerződés teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása, vizsgálata, a szerződéssel kapcsolatos kapcsolattartás és információszolgáltatás;
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése;
- minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása – ideértve különösen az ügyfélszolgálat elősegítő informatikai rendszerek működtetését is;
- Ügyfél-, ügylet minősítése;
- statisztikai elemzés és/vagy adatszolgáltatás.

Az adatok forrása a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ kedvezményezett nyilatkozatán túl nyilvános és közhiteles nyilvántartás – így különösen a cégnyilvántartás vagy más hasonló nyilvántartás – is lehet.

VIP ezen adatokat a nem természetes személynek minősülő Ügyfelek adataival megegyező ideig, a nem természetes személynek minősülő Ügyféllel fennálló üzleti kapcsolat megszűnését követő 5, illetve 8 évig, esetenként 10 évig kezeli.

Lévén ezen azonosító adatok többsége közhiteles nyilvántartásokban is fellelhető, bárki számára hozzáférhető, nyilvános személyes adatok, így ezek felhasználásakor, feldolgozásakor VIP csak olyan esetekben tekinti alkalmazandónak a természetes személyek hasonló adatainak felhasználására irányadó szabályokat, ha megítélése szerint ehhez az érintettnek lényeges, illetve méltányolható érdeke fűződik. Ugyanakkor VIP ezen adatok felhasználásakor minden körülmények között tekintettel van arra a körülményre, hogy ezen adatok egyúttal VIP Titkot is képeznek. Mindezekre tekintettel ezen adatokat VIP szabadon felhasználhatja saját érdekében, saját céljaira a jelen Tájékoztató korábbi részében meghatározott adatkezelési célok keretei között.

VIP kezelésében lévő ezen adatokat is jogosult, illetve köteles – ha az érintett hozzájárulása és/vagy ha azt jogszabály kötelezővé, vagy lehetővé teszi – az arra jogosult számára továbbítani, hozzáférhetővé tenni. Kifejezetten ilyen eset lehet – az adatkezelés céljához igazodóan – többek között a következő:

- VIP tevékenységének kiszervezése, illetve adatfeldolgozó és további adatkezelő igénybevétele vagy társ- adatkezelő bevonása, a jelen Tájékoztatóban az adatkezelés lehetséges céljainál meghatározott okokból;
- VIP közvetett tulajdonosa és VIP csoporttagjai közötti adatáramlás biztosítása

11. Egyes sajátos célú adatkezelésre vonatkozó rendelkezések

Sajátos célú adatkezelést általában valamely jogszabály tesz kötelezővé a VIP számára, mely jogszabály egyúttal meghatározza a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát. Ezen adatkezelések: a Központi Hitelinformációs Rendszerrel összefüggő, a statisztikai célú, a panaszkezeléssel összefüggő, a piac- és közvélemény-kutatáshoz, illetve reklámtevékenységhez kapcsolódó, a VIP honlapjával, al-oldalaival, illetve egyéb elektronikus alkalmazásaival összefüggő, az ügyfél-azonosítással, okiratmásolással összefüggő, a követeléskezeléssel összefüggő, a személy-és vagyónvédelemmel, illetve a titokvédelemmel összefüggő (fénykép- és videofelvétel, hangfelvétel), automatizált adatfeldolgozással hozott döntésekkel kapcsolatos adatkezelés. Ezeket a jogszabályi rendelkezéseket a VIP minden esetben betartja, illetve betartatja.

Jelen Tájékoztató, illetve a vonatkozó további belső szabályzatok csak a legfontosabb rendelkezéseket tartalmazzák e jogszabályokból, illetve – amennyiben ez szükséges vagy lehetséges – kiegészítik, pontosítják alkalmazásukat a VIP és Ügyfelei illetőleg egyéb érintettek vonatkozásában.

Egyes sajátos célú adatkezelésre vonatkozó rendelkezések

11.1. A statisztikai célú adatkezelés

VIP jogosult az Ügyfelek és egyéb érintettek adatait anonimizált formában a saját statisztikai elemzései céljából felhasználni, illetve ilyen célból másnak átadni. VIP e körben kifejezetten jogosult rá, hogy ezen adatokat VIP csoport (melynek listája VIP honlapján megtalálható) számára statisztikai-elemzési célokra továbbítsa.

VIP jogosult és köteles az erre jogszabályban feljogosítottak számára – mint például a Központi Statisztikai Hivatal – e felhatalmazó jogszabályokban, hatósági adatszolgáltatási rendelkezésekben,

valamint VIP vonatkozó belső szabályzataiban foglalt feltételekkel és keretek között adatot szolgáltatni statisztikai célra.

A statisztikai adatok egyebekben – a jogszabályok biztosította keretek között – korlátozás nélkül felhasználhatók VIP céljaira.

11.2. A panaszkezeléshez és vitarendezéshez kapcsolódó adatkezelés

VIP jogosult a panaszok kezeléséhez, illetve a vitarendezéshez kapcsolódóan a panaszt benyújtó személy (Ügyfél vagy egyéb érintett, a továbbiakban e cím alatt együtt: panasz benyújtó személy vagy panaszos) személyes adatait – így elsősorban azonosító adatait, valamint a vitával, illetve panaszával összefüggésben megadott adatait – kezelni. VIP ezen adatokat minden esetben a vonatkozó jogszabályoknak, a jelen Tájékoztatónak, valamint a kapcsolódó belső szabályzatainak – így különösen a mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatójának – megfelelően titokként, bizalmasan kezeli.

A panaszkezelési eljárás részletes szabályait VIP mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatója tartalmazza. A jelen Tájékoztató csak kifejezetten az adatkezelési tevékenységekkel, adatvédelmi kérdésekkel összefüggő panaszok kezelésével összefüggő legfontosabb szabályokat tartalmazza, egyebekben a Panaszkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók, alkalmazandók.

Amennyiben a panaszt tevő személy nem azonosítja magát hitelt érdemlően, vagy azonosító adatainak kezeléséhez nem járul hozzá, úgy a továbbiakban nem-ügyfélként kezelendő és számára az ügyféli minőséggel összefüggő személyes (és VIP Titkot képző) adatok nem adhatók át, illetve tehetők bármely módon hozzáférhetővé, hanem csak általános tájékoztatás adható számára. Ennek indoka a korábban leírt VIP Titok megtartási kötelezettség, azaz VIP köteles megtartani mindazon titkot, mely a szolgáltatásnyújtás során tudomására jut és ez alól csak jogszabály adhat bizonyos esetekben felmentést. A panaszos, illetve meghatalmazottjának személyazonosságát, illetve rendelkezési jogosultságát VIPnek minden esetben ellenőriznie kell, így a panaszt VIP akkor tekinti hiánytalanul megtettnek, ha abból a panaszos, illetve meghatalmazottjának személyazonossága, valamint a panasz azonosítását megkönnyítő adatok (például ügyfélszám, ügyfélnév, panasz beadásának helye, időpontja, szerződésszám stb.) kiderülnek.

A panaszhoz mellékelni ajánlott a panasz jogosságát alátámasztó bizonyítékokat, illetve elbírálását elősegítő dokumentumokat (például meghatalmazás, igazolások, bizonylatok, rendőrségi jegyzőkönyv stb.).

Amennyiben a panasz helyben nem válaszolható meg és a válasz személyes adatot (és VIP Titkot) tartalmaz, úgy VIP a választ – annak indokolásával együtt – kizárólag írásban, elektronikus vagy postai úton megküldött levélben juttatja el a panaszoshoz. Ha a válasz személyes adatot (és VIP Titkot) nem tartalmaz, úgy általánosságban VIP a választ olyan formában juttatja el a panaszoshoz, amelyben azt a panaszos küldte, vagy a választ kérte.

Panaszkezelési tevékenységével összefüggésben VIP a birtokába jutott adatokat (a panaszt vagy az azzal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat) 5 évig őrzi meg.

A vitarendezéssel összefüggésben VIP jogosult a birtokában lévő vagy más forrásokból megszerezhető, az Ügyfélre vagy az Ügyfélhez kapcsolódó szerződésben szereplő egyéb érintettekre vonatkozó valamennyi releváns adatot és információt bizonyítékként felhasználni, illetve azokat az arra jogosultak (pl. hatóságok, bíróságok, jogi képviselők stb.) számára átadni, hozzáférhetővé tenni.

E körben VIP kifejezetten jogosult arra, hogy vitarendezéssel összefüggő adatokat továbbítson az VIP Hungary Kft. számára ellenőrzési és statisztikai célokból.

VIP ezen adatokat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon és ideig kezeli, s panaszügy esetén a vita jogerős, végleges lezárását követő 5 év elteltével, bírósági, mediációs, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 10 év elteltével, vagy ha azt a bíróság vagy hatóság elrendeli, lehetőség szerint törli vagy zárolja. A 10 éves megőrzés az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény rendelkezéseiből ered és bár a 10 éves megőrzési időt az ellenjegyzett okiratok megőrzésére írja elő a jogszabály, de a kapcsolódó iratok is mind ezen időszak alatt megőrzésre kell kerüljenek, így VIP ezeket 10 évig őrzi egységesen.

11.3. A piac- és közvélemény-kutatáshoz, illetve reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés

VIP időről időre új termékekkel és szolgáltatásokkal jelenik meg a piacon, illetve termékei, szolgáltatásai igénybevételéhez rendszeresen kedvezményeket nyújt különböző akciók keretében. Termékeiről, akcióiról, illetve az igénybe vehető kedvezményekről rendszeresen tájékoztatni szeretné ügyfeleit, leendő ügyfeleit ilyen tárgyú közvetlen megkeresések, ajánlatok vagy hírlevelek útján.

A hírlevélben – annak típusától függően – az arra feliratkozó ügyfél vagy leendő ügyfél rendszeres időközönként (pl. napi, heti, havi rendszerességgel) kap tájékoztatást VIP vagy VIP csoporttag új szolgáltatásairól, termékeiről és akcióiról és egyéb hasznos információkról. A hírlevelek reklámüzeneteket is tartalmazhatnak.

VIP a természetes személy ügyfelek adatait – így különösen azonosító- és kapcsolattartási adatait, illetve a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges adatait (mint például családi állapota, stb.), valamint az általa VIP-től, VIP csoporttagtól, továbbá VIP üzleti partnereitől vagy VIP-val szerződéses kapcsolatban álló más személyektől, illetve szervezetektől korábban igénybe vett termékekkel, szolgáltatásokkal összefüggő adatokat, továbbá, hogy VIP mely vagy VIP csoporttag terméke vagy szolgáltatása irányt érdeklődik –, illetve a birtokába jutott leendő ügyfelekre vonatkozó hasonló adatokat jogosult:

- piackutatásra, ügyfél-elégedettségi felmérések elvégzésére;
- ügyfélkapcsolat-kezelésre;
- a minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítására;
- célcsoport képzésre; kapcsolattartásra;
- valamint – amennyiben ez a vonatkozó jogszabályok szerint szükséges, úgy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél kifejezett előzetes hozzájárulásával (ún. opt-in rendszer) – üzleti ajánlatok adása, reklám közlése, hírlevél küldése, illetve marketing célból felhasználni (a továbbiakban együttesen: reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés).

A reklámtevékenységekhez történő hozzájárulás megadása az ügyfelek, leendő ügyfelek részéről teljesen önkéntes.

VIP vagy VIP csoporttag minden reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználás esetében biztosítja a lehetőséget, hogy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél megtiltsa adatai ilyen célú további felhasználását (ún. Optout rendszer) vagy megadott hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosítsa vagy visszavonja.

Nem természetes személy ügyfél, vagy leendő ügyfél adatait VIP vagy VIP csoporttag ezen célokra mindaddig jogosult felhasználni, amíg ez kifejezetten letiltásra nem kerül.

VIP vagy VIP csoporttag jogosult arra, hogy külső forrásokból, harmadik személy adatkezelőktől reklámtevékenység céljára ügyféladatokat átvegyen, ha az adatátadáshoz eredetileg az ügyfél, vagy leendő ügyfél hozzájárulását adta. Ezen hozzájárulás meglétéért az adatátadó harmadik fél

felelősséggel tartozik, s VIP vagy VIP csoporttag felhívására köteles azt az ügyfél vagy leendő ügyfél nyilatkozatának nála rendelkezésre álló formájával bizonyítani.

VIP vagy VIP csoporttag kapcsolatfelvétel céljából az ügyfél, illetve leendő ügyfél által megadott valamennyi elérhetőségi adatot felhasználhatja – közvetlen levélben, számlalevél mellékleteként, telefonon, SMS-en, email-en, online fiókon vagy más elektronikus csatornán keresztül megkeresésekre – kivéve, ha ezt az ügyfél, illetve leendő ügyfél egyes módokra, vagy általános jelleggel megtiltotta.

VIP vagy VIP csoporttag jogosult továbbá az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezen adatait VIP csoport többi tagjának részére reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés céljára továbbítani. VIP vagy VIP csoporttag az adatátadás megkezdését megelőzően az ügyfél, illetve leendő ügyfél érintetteket a jogszabályban előírt módon és határidőben tájékoztatja. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél kifejezett nyilatkozatával jogosult csoporttagonként korlátozni vagy megtiltani ezen adattovábbítást, illetve adatainak ügyfélkapcsolat létrehozására vagy kapcsolatfelvételre történő felhasználását.

VIP csoporton kívüli harmadik személyek számára reklámcélra VIP adatot főszabály szerint nem ad át, nem tesz hozzáférhetővé, kivéve egyes speciális termékek/szolgáltatások kapcsán (például más szolgáltatókkal együttesen nyújtott szolgáltatások, termékek, stb. esetén), ha ehhez az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulását adja.

VIP vagy VIP csoporttag az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulásának birtokában jogosult továbbá ezen adatokat VIP csoport többi tagjánál rendelkezésre álló, az ügyfélre, illetve leendő ügyfélre vonatkozó adatokkal összekapcsolni – elsősorban a minőségi ügyfél kiszolgálást, illetve ügyfélkapcsolatkezelést elősegítő informatikai rendszerei keretében – és a továbbiakban VIP csoporttagjaival közösen, társ-adatkezelőként kezelni.

VIP vagy VIP csoporttag, mind a hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek adatairól, mind pedig a reklámcélú adatkezelések letiltásáról nyilvántartást vezet a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően (ún. Robinson lista). A nyilvántartásokban rögzített, a reklám címzettjére vonatkozó adatokat VIP vagy VIP csoporttag csak a hozzájáruló/letiltó nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően kezeli, és harmadik fél számára kizárólag a Robinson listán szereplés megállapítása, a további felhasználások letiltása, vagy mindezek módosításának céljából adja át.

Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó ügyfél, vagy leendő ügyfél nevét és egyéb azonosító adatait (például: anyja születési neve, születési hely és idő és/vagy állandó lakcím, és/vagy ügyfélazonosító vagy számlaszám, aláírás), melyekkel a nyilatkozatot tevőt egyértelműen és hiteles módon azonosítani lehet, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését. Amennyiben a reklám csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető, úgy a nyilatkozatnak mindenképpen tartalmaznia kell az ügyfél, illetve a leendő ügyfél születési idejét vagy korát is.

Az ügyfél, illetve a leendő ügyfél bármilyen formátumban megteheti hozzájáruló nyilatkozatát. Az ilyen nyilatkozatok befogadásának feltétele, hogy a nyilatkozat tartalmazza az ügyfél-azonosító adatokat, valamint, hogy tartalmilag feleljen meg ez elvárt tartalomnak, abból egyértelműen meg lehessen határozni mely adatai kezeléséhez, milyen csatornán keresztül és milyen jellegű megkereséshez járul hozzá és melyekhez nem.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél bármikor jogosult – korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen – VIP-nál vagy VIP csoporttagnál kezdeményezni hozzájáruló nyilatkozatának módosítását, illetve visszavonását. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezirányú igényét a következő módon teheti meg:

- a VIP irodában, illetve személyes ügyfélszolgálatain személyesen egy nyilatkozat kitöltésével és aláírásával;
- a kitöltött és aláírt nyilatkozat postai levélen történő elküldésével a VIP Utazási Iroda. 1051 Budapest, Bajcsy-Zs. út 12. címen;
- a telefonon keresztül ügyfélszolgálatunkon, a + 36 1 338 2372 -es telefonszámon;
- VIP honlapján az erre szolgáló nyomtatvány kitöltésével;
- az elektronikus úton kapott levél alján szereplő „leiratkozás lehetőség” linken keresztül – ha az tartalmaz ilyen lehetőséget – leiratkozással;
- email-en keresztül az maria.kereszturi@viptravel.hu, janos.fekete@viptravel.hu email címen,
- minden olyan csatornán, ahol az adott VIP csoporttag elérhető.

VIP vagy VIP csoporttag az általa küldött reklámokhoz kapcsolódóan minden esetben egyértelműen tájékoztatja a reklám címzettjeit arról is, hogy milyen módon és elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják módosítási, illetve visszavonási jogukat, azaz hol és milyen módon módosíthatják vagy vonhatják vissza hozzájáruló nyilatkozatukat.

Az ügyfelek általi tiltás nem vonatkozhat a szokásos ügyletmenetből fakadó üzleti levelezésre és tájékoztató tevékenységre (kivonat, törlesztési tájékoztató, az ügyfél szerződésével kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás stb.). Az ügyfélnek továbbá nincs módja megtiltani a kivonatokon, illetve egyéb elektronikus felületeken megjelenő figyelemfelhívó szövegek elhelyezését és a kivonat- vagy ügyféllevelezésre használt borítékon elhelyezett reklámokat, ha azok nem személyre szabottak, nem használják fel az ügyfél személyes adatait.

VIP vagy VIP csoporttag ezen tevékenységeibe is jogosult adatfeldolgozókat - mint például honlap üzemeltetőket, adatbázis üzemeltetőket, reklám- és marketing tanácsadókat - bevonni.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél személyes adatai kezeléséről, így különösen reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználásáról bármikor jogosult tájékoztatást kérni a fenti elérhetőségek bármelyikén, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve törlését vagy zárolását, valamint megilleti a személyes adatai kezelése elleni tiltakozási jog. Jogai megsértése esetén választása szerint VIP vagy VIP csoporttag adatvédelmi felelősséhez (a fenti elérhetőségeken keresztül), bírósághoz valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (ugyfelszolgalat@naih.hu, 1530 Budapest, Pf.: 5. vagy 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, illetve telefonon a +36 (1) 391-1400 –as számon) fordulhat. Amennyiben az érintett bírósághoz fordul, úgy a per elbírálása alapesetben az alperes székhelye szerint illetékes törvényszék hatáskörébe tartozik, mely az érintett választása szerint az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék is lehet (az illetékes törvényszékek elérhetőségei a <http://birosag.hu/torvenyszekek> honlapon kereshetők).

VIP vagy VIP csoporttag személyes adatokat bizalmasan, a tevékenységére irányadó jogszabályokban, 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 (továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) szóló rendeletében, valamint az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a reklám- és marketing tevékenységre irányadó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően, azokat maradéktalanul betartva kezeli VIP honlapjával, al-oldalaival, illetve egyéb elektronikus alkalmazásaival összefüggő adatkezelés VIP honlapjára, más weboldalaire történő belépés és a weboldal, illetve az azon található szolgáltatások használata, a weboldalon való

esetleges regisztráció, vagy azon adatok megadása, rögzítése, illetve VIP által biztosított alkalmazások használata kizárólag az adott weboldal, illetve alkalmazás Felhasználási feltételeiben foglaltak elfogadásával lehetséges. A weboldalra való belépéssel, illetve az alkalmazás használatának megkezdésével a weboldal látogatója ezen feltételeket ráutaló magatartásával, illetve – amennyiben az szükséges – tevőleges hozzájárulásával elfogadja.

A weboldal látogatója köteles tudomásul venni, hogy a weboldalon található információk kizárólag tájékoztató jellegűek, jóhiszeműen kerültek elhelyezésre. Mivel a tájékoztatáson kívüli egyéb célokat a weboldal tartalma nem szolgál, az itt található információk pontosságáért, teljességéért VIP nem vállal semmilyen felelősséget, garanciát, így a látogató ezen információkra alapozva semmiféle követeléssel nem léphet fel, ezen információkra követelést vagy más igényt nem alapozhat. Ezzel kapcsolatban VIP Jogi nyilatkozata is ad tájékoztatást, mely VIP honlapján megtalálható.

VIP weboldalain esetenként olyan technológiát használ, amelynek során az oldal látogatójának számítógépén a felhasználói élmény fokozása érdekében a kép- és hangmegjelenítéshez szükséges beállításokat, különböző szolgáltatások használatát elősegítő beállításokat stb. – a felhasználó által bármikor megváltoztatható, törölhető módon – tárolja (cookie vagy „süti”). A weboldalra való belépéssel, ha ezt a látogató által használt webböngésző beállítások engedik, vagy azt a látogató az oldal első látogatásakor kifejezetten jóváhagyta, a weboldal automatikusan elmenthet információkat a látogató számítógépéről, illetve a böngészésre használt eszközéről (tablet, okostelefon), illetve azon ilyen célból „süti” vagy más hasonló programokat helyezhet el. Mindezek egyedüli célja annak biztosítása, hogy a weboldal a látogatónak igazi webes élményt és hatékony információforrást jelentsen, megkönnyítse annak használatát, illetve, hogy biztosítsa a weboldal üzemeltetője részére az oldal működésének ellenőrzését, a visszaélések megakadályozását és az oldalon nyújtott szolgáltatások zavartalan és megfelelő színvonalú biztosítását. A cookiek alkalmazásáról VIP honlapján található részletes tájékoztató.

11.4. Az ügyfél-azonosítással, okiratmásolással összefüggő adatkezelés

VIP a tevékenységére irányadó szabályok értelmében köteles turisztikai, kiegészítő turisztikai, szolgáltatás igénylése, illetve igénybevétele esetén az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet azonosítani.

Amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintett a személyazonosítást megtagadja, vagy nem rendelkezik érvényes személyazonosító okmányokkal, úgy üzleti kapcsolat vele nem létesíthető.

VIP köteles az Ügyfél, illetve az egyéb érintett személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványairól, illetve lakcímet igazoló hatósági igazolványáról másolatot készíteni és azt személyi adatok központi vagy más nyilvános és hiteles nyilvántartásokból (mint például: a polgárok személyi adatainak és lakcímének központi nyilvántartása stb.) való lekérdezésén és egyezőségének ellenőrzésén felül:

- VIP és az Ügyfél, illetve az egyéb érintett közötti turisztikai-, kiegészítő turisztikai, szolgáltatási szerződés/megbízás teljesítése, végrehajtása, a szerződés/megbízás alapján vállalt szolgáltatás nyújtása,
- a szerződéssel/megbízással kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása,
- a turisztikai szolgáltatást igénybe vevő vagy azokról rendelkező személyek egyértelmű azonosítása és ennek révén a tranzakciók biztonságának garantálása,
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása, értékesítése,
- ügyfélminősítés,
- panaszok kezelése,

- VIPet az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vonatkozásában esetlegesen terhelő adókötelezettségek teljesítése céljából, valamint
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés) céljából kezelni és felhasználni.

VIP ezen adatokat és esetlegesen az okmánymásolatokat az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel létrejött ügyleti kapcsolat, szerződés vagy ha a szerződésből követelés támad, a követelés megszűnését követő 8. év végéig (amelyik a hosszabb), vagy törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén, az adott törvényben meghatározott határideig kezeli és tartja nyilván. Az ügyfélazonosításról és az okmánymásolásról szóló részletes tájékoztató VIP honlapján található.

11.5. A követeléskezeléssel összefüggő adatkezelés

a) A követeléskezelésre vonatkozó általános szabályok:

A jelen Tájékoztatóba foglalt rendelkezések csak a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelési tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben VIP mindenkor hatályos lakossági behajtási szabályzatában, illetve az ahhoz kapcsolódó további szabályzatokban foglalt rendelkezések az irányadók.

Mindezen rendelkezéseket VIP által megbízott külső követeléskezelők is kötelesek eljárásuk során érvényesíteni.

VIP a követeléskezeléssel kapcsolatban, jogszabályi felhatalmazás alapján, jogosult arra, hogy amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek az Ügyfél által megkötött szerződésben vállaltakat nem teljesítik vagy velük összefüggésben erre más okból sor kerül, úgy:

- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett VIP Titkot képző személyes adatait – elsősorban azonosító adatait, kapcsolatfelvételre szolgáló adatait, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatait – az Ügyféllel, illetve az egyéb érintett szemben fennálló követelésének rendezése érdekében felhasználja;
- vagy ezen adatokat a követelések érvényesítése, értékesítése és/vagy végrehajtása érdekében általa megbízott és rendszeresen ellenőrzött harmadik személyek – így elsősorban közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők stb. – számára átadja vagy hozzáférhetővé, megismerhetővé tegye.

VIP jogosult továbbá a követeléskezelési tevékenységgel összefüggő, birtokában lévő, Ügyfélre, illetve az egyéb érintettre vonatkozó adatokat összekapcsolni, illetve e tevékenység ellenőrzésére, vagy statisztikai célokra felhasználni.

A behajtási folyamat során a vonatkozó szabályzat szerint az illetékes turisztikai területek, illetve megbízottak együttműködni kötelesek az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel a tartozás rendezése érdekében.

Ennek keretében tájékoztatni kötelesek az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet:

- a követeléskezelés tényéről és a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről röviden (például ezen tájékoztató elérhetőségéről VIP honlapján, hangfelvétel készítésének és rögzítésének lehetősége stb.);

- a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az Ügyfél adatainak átadása stb.);
- a késedelmet kezelő terület elérhetőségeiről, illetve, ha ez szükséges a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségéről;
- illetve, ha ez szükséges vagy az Ügyfél kéri, az Ügyfelet megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről vagy az ezekről szóló tájékoztató elérhetőségéről VIP honlapján.

b) A megkeresésre vonatkozó szabályok:

Követeléskezelési tevékenységével összefüggésben VIP, illetve megbízottja jogosult:

- a fizetési késedelembe esett Ügyfelet (ide értendő az adóstárs, kezes, valamint örökös is), illetve a szerződésben megjelölt további ügyleti szereplőket és/vagy a meghatalmazott személyeket írásban, személyesen vagy telefonon megkeresni;
- valamint az Ügyfél, illetve az egyéb érintett hozzájárulásával a törlesztés-elmaradás okát felderíteni, illetve az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vagyoni helyzetét felmérni és e célból különösen az alábbi adatokat, információkat gyűjteni:
 - a nem-teljesítés oka és ideje;
 - a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett foglalkozása, foglalkoztatásának típusa, munkáltatójának neve és elérhetősége, munkaviszonyának típusa;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jövedelme, egy főre jutó jövedelem a családban, havi költségek (rezsi, élelmezés, ruházkodás);
 - a követelés fedezetére vonatkozó adatok (így például az Ügyfél, illetve az egyéb érintett tulajdonában lévő ingatlanok típusa, az ingatlanok becsült nettó értéke/érték-terhek, az ingatlanokban fennálló tulajdoni hányad, a fedezet állaga (ideértve az ingatlan állapotáról készült fényképfelvételeket is), ingatlan-fedezet hiányában a fedezetként beszámítható vagyontárgyak mint például gépjármű (típusa, értéke, stb.) vagy az Ügyfél, illetve az egyéb érintett által birtokolt üzletrész (társaság neve, részesedése %-ban, stb.), a fedezeten lévő terhek, stb.);
 - az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben fennálló összkövetelések típusa (teljes, lejárt, nem lejárt), összege (teljes, lejárt, nem lejárt),
 - az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, per stb.);
 - egyéb a követelés kezelésével kapcsolatban fontos információk.

A követeléskezelésben közreműködő ügyintézők kizárólag a részükre kiosztott ügyletállomány, valamint a beérkezett kérelmek és telefonhívások, illetve esetleges panaszok kapcsán, illetve a tevékenységüket felügyelő vezető kifejezett utasítására vehetik fel a kapcsolatot az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel.

Tilos a kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.

A kapcsolatfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a követeléskezelésről – ideértve különösen VIP Titoknak, személyes adatnak minősülő információkat –, ezért a kapcsolatfelvételnél az ügyintéző köteles meggyőződni róla, hogy valóban az Ügyféllel, illetve

az egyéb érintettel vette fel a kapcsolatot, és az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet személyes adatainak vagy személyazonosító okmányainak felhasználásával azonosítani.

Az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel (szerződésenként) heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat – ideértve a telefonos (SMS üzenetek is) és személyes megkereséseket, valamint, ha több követeléskezelő részére ad VIP megbízást.

A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az Ügyfél, illetve az egyéb érintett kifejezett kérelme alapján lehet eltérni, mely ügyfélnyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni VIP címére, és azokat a behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzíteni kell.

Az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel telefonon létesített kapcsolatról (akár bejövő, akár kimenő hívás) VIP, illetve megbízottja hangfelvételt készít, melyre a beszélgetés elején felhívja az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek figyelmét. A nem rögzített mobiltelefonos kommunikációról pedig, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, akkor az ügyintéző feljegyzést köteles készíteni és a követeléskezelő rendszerben rögzíteni.

A hangfelvételeket VIP rendszereiben az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Kérésre VIP a hangfelvételtől másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára.

VIP, illetve megbízottja jogosult a valamely okból nem elérhető Ügyfeleket, illetve az egyéb érintetteket felkutatni, s e körben az ügyletben szereplő személyekhez kapcsolható bármilyen másik személyeket (adó társ, zálogkötelezett, kezes, örökös) megkeresni.

Az ilyen jellegű kutatáshoz felhasználhatók VIP rendelkezésére álló információk, valamint a nyilvános adatbázisok (például közhiteles nyilvántartások, nyilvános internetes források, telefonkönyv, stb.).

c) A követeléskezelési tevékenységek nyilvántartására vonatkozó szabályok:

A követeléskezeléssel kapcsolatos adatokat visszakereshető (írásos, hangalapú, elektronikus) formában VIP rendszereiben nyilvántartja, illetve megbízottaitól ezt szintén megköveteli.

E nyilvántartásban rögzíteni kell:

- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szembeni követelésre vonatkozó adatot, információt;
- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel történő kapcsolatfelvételt (a lefolytatott telefonbeszélgetések hanganyaga, a kiküldött levelek, hangüzenetek és szöveges üzenetek, nem rögzített mobiltelefonos kommunikáció esetén, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, az ügyintéző által készített feljegyzést, rögzítve ezek időpontját is);
- valamennyi, az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben fogantatosított követeléskezelési lépést;
- valamennyi a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - a felajánlott áthidaló megoldásokat, részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett nyilatkozatait és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;

- a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, engedményezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
- a behajtás során felmerülő jogi kérdéseket.

A nyilvántartásban az adatokat VIP azon időpontig jogosult kezelni, ameddig az Ügyfélnek, illetve az egyéb érintettnek az érintett ügyletből eredően lejárt vagy nem lejárt tartozása áll fenn.

Az adatokat törölni kell az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például VIP vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése a követeléssel összefüggésben – nem áll fenn, vagy az ügyletnek VIP könyveiből történő kivezetésekor.

Az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jogosult az adatok törlését, módosítását kérni, az erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát vagy hangfelvételen kell rögzíteni vagy írásban kell eljuttatni VIP részére.

d) A követeléskezelési tevékenységek ellenőrzésére vonatkozó szabályok:

A követeléskezelési tevékenység, valamint az Ügyfelekkel, illetve az egyéb kötelezettekkel és adósokkal való kapcsolattartás rendszeres törvényességi kontrollja és fokozott minőségellenőrzése érdekében VIP erre kijelölt munkavállalói jogosultak:

- a követeléskezelési nyilvántartás adatait megismerni;
- az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetésekbe belehallgatni, vagy a rögzített beszélgetéseket visszahallgatni vagy azokat informatikai rendszerekkel elemezni;
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett részére kiküldésre kerülő levelek tartalmát megismerni;
- a személyes felkereséseken, illetve Ügyféllel történő személyes egyeztetéseken részt venni, illetve ezekről telefonos egyeztetést kezdeményezni az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel.

A követeléskezelési tevékenységgel, illetve az e tevékenységet ellátó ügyintézők magatartásával kapcsolatos észrevételeket, panaszokat VIP minden esetben fokozott körültekintéssel vizsgálja ki.

11.6. A személy-és vagyonvédelemmel, illetve a titokvédelemmel összefüggő adatkezelés (fénykép- és videofelvétel, hangfelvétel)

A jelen Tájékoztatóba foglalt rendelkezések csak az adatkezeléssel összefüggő biztonsági tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben VIP mindenkor hatályos biztonsági szabályzataiban foglalt részletes rendelkezések az irányadók.

Biztonsági kamerafelvételekre vonatkozó szabályok:

VIP az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, valamint épületeiben, létesítményeiben a szolgáltatási tevékenység zavartalanságának biztosítása céljából, az emberi élet, testi épség, személyi szabadság, vagyonvédelem, valamint VIP- és üzleti titok védelme érdekében (a továbbiakban összefoglalóan biztonsági célból) VIPes szolgáltatás igénybevételekor, illetve VIPes létesítményekben való belépéskor és ott-tartózkodáskor fénykép-, video- és audiofelvételt készíthet, amelyet VIP személy- és vagyonvédelmi, illetve biztonsági célból tárolhat és bizonyítékként felhasználhat.

A képrögzítő berendezéseket VIP úgy helyezi el, illetve azok felvételeit úgy tárolja, hogy azokhoz illetéktelen személyek nem férhetnek hozzá.

A kamerafelvételek csak a rendőrség, az ügyészség vagy a bíróság, a tűzoltóság, továbbá jogszabályban rögzített más hatóságok hivatalos eljárása, illetve belső visszaélés- és csaláskezelési vizsgálatok során használhatók fel, adhatók ki. Az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek számára VIP a megtekintés lehetőségét biztosítja, előzetes egyeztetést követően.

Fontos kiemelni, hogy VIP a kamerafelvételeket az Ügyfelek és egyéb érintettek kérésére nem adja ki, azokba csak betekintést enged, hiszen a felvételeken más személyek képmása is megjelenhet és VIP-nak feladata az, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférési jog gyakorlásának elősegítése során az egyéb érintettek jogait is biztosítsa, melyet úgy tud garantálni, hogy a felvételekbe bár betekintést enged, de azokról másolatot nem ad át. Természetesen az arra jogszabályban feljogosított bíróságok, hatóságok számára a másolatot jogszerű kérés esetén kiadja.

Az archivált felvételeket VIP biztonsági munkatársai jogosultak megtekinteni, megismerni és azok felhasználásáról – figyelemmel a fentebb írtakra – dönteni.

VIP a rögzített kamerafelvételeket maximum 50 napig őrzi meg, ezt követően törli, olyan módon, hogy azok ismételen ne legyenek helyreállíthatók, felhasználhatók.

VIP a fénykép- és videofelvételre vonatkozó, az ügyfelek, illetve VIP létesítményeiben tartózkodók figyelmét felhívó jelzéseket VIP irodák bejáratánál elhelyezi. A képrögzítés szabályairól VIP Tájékoztatót függeszt ki VIP irodákban.

VIP a biztonsági kamerarendszer üzemeltetésébe jogosult adatfeldolgozót bevonni. Ilyen esetben VIP az adatfeldolgozó számára pontosan előírja az adatkezelés szabályait.

A hangfelvételekre vonatkozó szabályok:

VIP az Ügyféllel, illetve egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetést – az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással – jogosult rögzíteni és az ilyen hangfelvételt a szerződés létrehozásával, fenntartásával vagy elszámolási, panaszkezelési és biztonsági célból tárolni és bizonyítékként felhasználni. A beszélgetés rögzítéséhez hozzájárulni nem kívánó érintettek számára VIP bármely más ügyintézési elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljára. A hanghívás rögzítéséről szóló figyelemfelhívást VIP Általános Üzleti Feltételei és jelen Tájékoztató tartalmazza.

Amennyiben az érintett VIP-nak nem ügyfele és személyazonosító illetve elérhetőségi adatokat közöl telefonon annak érdekében, hogy a kért tájékoztatást megkaphassa, úgy VIP megadottnak tekinti hozzájárulását ahhoz, hogy a kért tájékoztató anyag kiküldése céljára VIP ezeket az adatokat felhasználja.

VIP a felvételeket legalább 5 évig őrzi meg, ugyanakkor bizonyos felvételeket, melyek konkrét jogviszonyokhoz kapcsolódnak vagy melyekre a későbbi, esetleges igényérvényesítés során szükség lehet, VIP az adott jogviszonyra irányadó megőrzési időn át tárolja, mely akár a jogviszony vagy követelés megszűnését követő 8 év is lehet. Erről az Ügyfél vagy egyéb érintett bármikor kérésre tájékoztatást kérhet.

A hangfelvétel tartalmát azon VIP munkavállalók, megbízottak kezelhetik, illetve ismerhetik meg, akiknek munkavégzésével összefüggésben az szükséges (pl. panaszkezelési, megfelelőségi (compliance) funkciót ellátó, ellenőrzési feladatokat teljesítő személyek.).

A hangfelvétel panasz esetén az illetékes hatóság, esetleges jogvita esetén az eljáró bíróság részére, továbbá csak a törvényben meghatározottak szerinti egyéb esetekben kerülhet kiadásra illetőleg használható fel.

VIP irodáiba való belépésre vonatkozó szabályok:

VIP, az irodáiba, épületeibe és az épületeken belül az egyes helyiségekbe történő belépési, illetve benntartózkodási jogosultságokat a belépés, illetve benntartózkodás céljához igazítva – például vendég, munkavállaló, szerződéses partner, stb. –, személy szerint visszaellenőrizhetően állapítja meg. Ennek megfelelően VIP az épületeibe való belépéshez, illetve az azokon belüli tartózkodás ellenőrzéséhez felkérheti VIP épületeiben tartózkodó személyeket bizonyos azonosító és egyéb adataik (például név, képmás, a belépés célja, gépjármű rendszáma stb.) megadására. Ezen adatokat VIP személy- és vagyonvédelmi, illetve biztonsági célból rögzít(het)i és az alkalmazottak, a rendszeres belépők, valamint a szervizmunkát végzők esetén megőrzi.

VIP olyan üzem, ahol a szolgáltatásnyújtás speciális, hiszen a turisztikai szolgáltatások mellett pénzügyi illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatások nyújtása folyik. Ez fokozott biztonságot igényel, hiszen VIP nem csak saját, hanem ügyfelei pénze és értékei biztonsága felett is őrködni köteles. Ennek érdekében a belépésre speciális beléptető rendszert működtethet, és a belépéshez valamely munkavállaló közreműködése és a belépni kívánó vendég adatainak megadása lehet szükséges. Az állandó belépési jogosultsággal rendelkező munkavállalók esete ettől eltér, számukra VIP állandó belépő kártyát biztosíthat, mellyel elektronikusan követhető, hogy a munkavállaló mikor lép be VIP őrzött területére.

VIP a beléptető-rendszer üzemeltetésébe, a belépések ellenőrzésére jogosult adatfeldolgozót bevonni.

11.7. Automatizált adatfeldolgozással hozott döntések

VIP jogosult arra – ha az az Ügyféllel megkötendő vagy megkötött szerződés teljesítésére vonatkozik, vagy azt egyébként jogszabály lehetővé teszi –, hogy az érintett általi döntés meghozatalára olyan módszert alkalmazzon, mely kizárólag automatizált adatfeldolgozás révén valósul meg (például saját árualapra történő foglalás során személyes adatok kitöltésével). Ilyen esetben VIP minden esetben előzetesen tájékoztatja az Ügyfelet az ilyen automatizált egyedi döntés lehetőségéről, alkalmazásáról.

Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy VIP ilyen döntés során pl. foglalás fizetéssel típusú döntéshez csak részben alkalmaz automatizált döntéshozatali mechanizmust, hiszen egyéb körülmények mérlegelésére és egyéb információk becsatornázására minden esetben lehetőség van pl. egyedi, speciális turisztikai igények/információk jelzése, kontingens túltöltés miatti utólagos korrekció.



12. A Tájékoztatóban használt legfontosabb fogalmak

VIP kiemeli mindazon adatvédelemmel kapcsolatos fogalmakat, melyek nélkülözhetetlenek a tájékoztató megértéséhez.

A Tájékoztatóban használt legfontosabb fogalmak

Adat: VIP, illetve VIP csoport birtokában lévő vagy rendelkezése alatt álló valamennyi információ függetlenül attól, hogy az nyilvános vagy bizalmas, belső használatú, korlátozott terjesztésű vagy valamilyen titoknak minősülő, illetve személyes adat-e.

Adatállomány/Nyilvántartási rendszer: az adatok bármely, funkcionálisan vagy földrajzilag, centralizáltan vagy decentralizáltan rendszerezett, összekapcsolt, tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján meghatározott jogosultak számára hozzáférhető, valamint általánosságban ilyennek tekintendő az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége is.

Adatátvétel: az érintett adatainak más adatkezelőtől történő VIP, vagy VIP csoporttag általi megszerzése további adatkezelési tevékenységek végzése érdekében.

Adatfeldolgozás: VIP, vagy VIP csoport által megbízott adatfeldolgozó, illetve VIP, vagy VIP csoport, mint adatfeldolgozó által elvégzett valamely adatkezelési művelet vagy adatkezelési feladatok összessége, függetlenül e műveletek végrehajtásához alkalmazott konkrét módszertől – legyen az automatikus vagy nem automatikus – és eszköztől, valamint az adatfeldolgozás helyétől.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely VIP-val, illetve VIP csoporttal, mint adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – VIP, illetve VIP csoport nevében az adatok feldolgozását végzi.

Adatforrás: azon érintett, akitől az adat felvételre kerül, illetve azon adatkezelő, akitől az érintettre vonatkozó adat átvételre kerül.

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, strukturálása, tárolása, átalakítása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, visszakeresése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, közlése, terjesztése vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétele, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint, az adatokba való betekintés, illetve az adatok további felhasználásának megakadályozása, továbbá a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége (így például felvétele, gyűjtése, rögzítése, rendszerezése, tagolása, tárolása, átalakítása vagy megváltoztatása, lekérdezése, visszakeresése, felhasználása, közlése, továbbítása, terjesztése, nyilvánosságra hozatala, vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétele, összehangolása vagy összekapcsolása, korlátozása, törlése, illetve megsemmisítése, valamint, az adatokba való betekintés, illetve az adatok további felhasználásának megakadályozása).

Adatkezelő: VIP, illetve VIP csoport, valamint VIP-val, illetve a VIP csoporttal kapcsolatban álló azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan és/vagy VIP-val, illetve VIP csoporttal együtt (társ-adatkezelőként) az adatok kezelésének célját és eszközeit meghatározza, így az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy a megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.

Adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

Adatkör: az adatoknak egy logikai elvek mentén meghatározott és funkcionálisan összekapcsolt speciális csoportja VIP, illetve VIP csoport által nyújtott tevékenységekre irányadó egyedi szerződésekben, illetve általános üzleti feltételekben, üzletszabályzatokban, valamint az ezekhez kapcsolódó nyilatkozatokban, vagy VIP-s, VIP csoportos informatikai rendszerekben; illetve egy meghatározott adathalmaz, amelybe a beletartozó adatokat azok információtartalma, formátuma, az

üzleti folyamatokban betöltött szerepük, vagy egyéb speciális tartalmi, szemantikai kapcsolat fűz egymáshoz.

Adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.

Adatmegsemmisítés: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

Adat-összekapcsolás: az adatok, illetve az adat vagy adatok és az érintett valamely meghatározott ismérvek alapján történő logikai vagy fizikai összekapcsolása, egymáshoz rendelése.

Adattovábbítás/adatátadás: az adat meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tétele, illetve átadása.

Adattovábbítás címzettje/adatátvevő: az VIP-től, illetve VIP csoporttól és az érintettől eltérő fél, aki számára VIP, illetve VIP csoport adatokat továbbít vagy tesz bármilyen módon hozzáférhetővé jogszabály vagy erre vonatkozó megállapodás alapján, illetve VIP-n, VIP csoporton belül az a szervezeti egység, amely számára az adatgazda jóváhagyásával és tudtával adattovábbítás vagy hozzáférhetővé tétel történik.

Adattörlesztés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes (bármely szándékos vagy gondatlan eset) megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Anonimizálás: az adatok megfosztása személyes jellegűtől úgy, hogy kapcsolatuk az érintettel már nem állítható helyre az adatkezelő által sem.

Álnevesítés: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

Belső információ: VIP, illetve VIP csoport vagy az Ügyfél pénzügyi, gazdasági vagy jogi helyzetével, vagy ezek várható változásával összefüggő – nyilvánosságra még nem került – olyan információ, amelynek nyilvánosságra kerülése VIP, illetve VIP csoport vagy az Ügyfél megítélésének jelentős befolyásolására lenne alkalmas.

Bizalmasság: (titkosság) az adatnak az a jellemzője, hogy csak egy előre meghatározott felhasználói kör, az arra jogosultak részére hozzáférhető, mindenki más számára nem; ennek elvesztése, felfedése esetén a bizalmas információ az arra jogosulatlanok számára is ismertté, hozzáférhetővé válik.

Biztosítási titok: minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító tevékenységet ellátó biztosító rendelkezésére álló adat, amely a biztosító és VIP, mint biztosításközvetítő tevékenységet ellátó ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Egyéb érintett: a közreműködő személyek, az eseti ügyfelek és a leendő ügyfelek összefoglaló elnevezése.

Eseti ügyfél: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely VIP, illetve VIP csoport részére alkalmi jelleggel ügyleti megbízást ad (ilyennek tekintik VIP például a foglalkással nem rendelkező, de más ügyfél foglalkására történő közvetlen készpénz befizetést teljesítő természetes személyt).

Érintett: bármely meghatározott, személyes adata alapján azonosított vagy VIP, illetve VIP csoport által ésszerű módon – közvetve vagy közvetlenül – azonosítható természetes személy. Ésszerű módon történő azonosításnak minősül különösen, ha adott személyt egy azonosító szám vagy jel, tartózkodási információ vagy a személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitásához kapcsolódó egy vagy több tényezőre, információra történő utalás révén kapcsolják össze az adattal. VIP, illetve VIP csoporttal való kapcsolatában érintett személy lehet az Ügyfél vagy az egyéb érintett.

Harmadik ország: minden olyan ország, amely nem tagja az Európai Uniónak, illetve az Európai Gazdasági Térségnek.

Harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy bármely egyéb szerv, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az Ügyféllel, az adattovábbítás címzettjével, illetve VIP-val, VIP csoporttal, az adatkezelővel és az adatfeldolgozóval, vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Határokon átnyúló adatkezelés: a személyes adatoknak az Európai Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint az érintetteket. VIP, illetve VIP csoport viszonylatában ez a Group felé történő adattovábbításokat, illetve a nemzetközi VIP csoport uniós tagjai közötti információmegosztást jelenti.

Hitelesség: az adat azon tulajdonsága, mely szerint az adat bizonyítottan vagy bizonyíthatóan az elvárt, megnevezett, ismert forrásból származik.

Hozzájárulás: az érintett szándékának és akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása VIP, illetve VIP csoport és/vagy az adatkezelő felé, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok – teljes körű vagy csupán egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.

Hozzáférhetővé tétel: az adatok bármilyen módon történő közlése bárkivel, így például az arra jogosult vagy jogosulatlan érintettel, Ügyféllel, adattovábbítás címzettjével, adatkezelővel, adatfeldolgozóval, VIP-val, VIP csoporttal vagy harmadik személlyel. Ilyen tevékenységnek minősül különösen az adatok átadása, elektronikus továbbítása, terjesztése, illetve az adatokba való betekintés vagy ennek lehetővé tétele, biztosítása.

Közreműködő személy: az az Ügyfélnek nem minősülő személy, akinek vagy amelynek adatait, illetve a rá vonatkozó információkat VIP, illetve VIP csoport kezeli vagy azok birtokába jut, többnyire valamely az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás biztosítása kapcsán. Ilyen személy lehet például, aki az Ügyféllel megkötendő szerződés teljesülése érdekében közreműködik (ügyfél megbízottja, képviselője, tanú, tolmács, fordító, továbbá VIP számára biztosítékot nyújtó, vagy ilyen kötelezettséget vállaló személyek).

például kezes, zálogkötelezett, illetve egyéb jogosultak és/vagy kötelezettek, mint például a kedvezményezett, eladó).

Különleges adat: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre, illetve az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat. Ezen belül biometrikus adat: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat. Bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat. Míg egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

Leendő ügyfél: az a személy, aki VIP, illetve VIP csoport valamely szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki szolgáltatást igényel, vagy az iránt érdeklődik (de VIP, illetve VIP csoport még nem kötött vele szerződést szolgáltatás nyújtására), illetve aki VIP, illetve VIP csoport számára szerződéses ajánlatot tesz. Sértetlenség: az adat létének, hitelességének, épségének, önmagában való teljességének kritériuma, avagy az információ pontosságának és teljességének megóvása. Az adat sértetlensége garantálja, hogy azt csak a megfelelő jogosultságokkal rendelkező személyek módosíthatják.

Nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

Profilalkotás: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;

Sértetlenség: az adat létének, hitelességének, épségének, önmagában való teljességének kritériuma, avagy az információ pontosságának és teljességének megóvása. Az adat sértetlensége garantálja, hogy azt csak a megfelelő jogosultságokkal rendelkező személyek módosíthatják.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha VIP, illetve VIP csoport vagy VIP-val, VIP csoporttal együttesen adatkezelőnek minősülő szervezet rendelkezik azokkal az ésszerű technikai feltételekkel, amelyek e kapcsolat helyreállításához szükségesek.

Szerződésminták: az Ügyfelekkel kötendő szerződések tervezetei, amelyeknek az adott ügyletre, szolgáltatásra és az Ügyfélre vonatkozó adatokkal való feltöltésével és mindkét fél általi aláírásával és

elfogadásával VIP, illetve VIP csoport és az Ügyfél között egyedi feltételeket tartalmazó személyre szóló szerződések jönnek létre.

Tartós szerződéses jogviszony: minden olyan, VIP és az Ügyfél között huzamosabb, határozott vagy határozatlan ideig, folyamatosan fennálló szolgáltatási szerződéses jogviszony, melynek keretében az Ügyfél folyamatosan, vagy időről-időre szolgáltatásokat vesz igénybe VIP-től, illetve vele ügyleteket köt, így különösen turisztikai vagy szolgáltatási keretszerződést, ide nem értve a kizárólag egy meghatározott ügyletre vonatkozó, azonnal, vagy rövid időn belül teljesülő eseti szerződéseket.

Társ-adatkezelés: olyan adatkezelés, ahol az adatkezelői tevékenységeket valamely külön megállapodás alapján VIP, illetve VIP csoport más adatkezelőnek minősülő természetes vagy jogi személlyel, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel látja el közösen, együttesen meghatározva az adatkezelés feltételeit.

Tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

Titok: minden olyan, az egyes Ügyfelekről VIP, illetve VIP csoport mint turisztikai, illetve kiegészítő turisztikai szolgáltatásokat nyújtó intézmény, továbbá biztosításközvetítő közreműködője, illetve turisztikai szervezet rendelkezésére álló, bizalmas, belső használatú, korlátozott terjesztésű vagy az arra jogosult által megfelelő módon valamilyen titokká minősített titoknak, biztosítási titoknak vagy más védendő, bizalmas információnak minősülő tény, információ, megoldás vagy adat, amely Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, személyi körülményeire, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint VIP által kezelt foglalásaira, forgalmára, továbbá VIP-nál, illetve VIP csoportagnál kötött szerződéseire vonatkozik.

VIP csoport: VIP ellenőrzése alatt álló vállalkozások, illetve a közös irányítás alá tartozó leányvállalatok és érdekeltségek (a továbbiakban együtt: VIP csoport), illetve a nemzetközi VIP csoportba tartozó szervezetek (a továbbiakban: Group)

VIP Titok: minden olyan, az egyes Ügyfelekről VIP rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint VIP által nyilvántartott foglalásaira, forgalmára, továbbá VIP-nál kötött szerződéseire vonatkozik.

Ügyfél: minden természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely, VIP-től, illetve VIP csoporttól vagy VIP, illetve VIP csoport közvetítésével turisztikai, pénzügyi, biztosítási vagy valamilyen kiegészítő szolgáltatást vesz igénybe. Az Ügyfelekhez hasonló módon kezelendők az egyéb érintettek adatai is, hacsak a jelen Szabályzat ettől eltérő szabályokat nem fogalmaz meg.

Üzleti titok: VIP-ra, illetve VIP csoportra vagy az Ügyfélre vonatkozó, vagy a birtokukban lévő, gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző harmadik személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala VIP, illetve a VIP csoport vagy az Ügyfél jogos turisztikai, pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli.

Üzletszabályzat: az Üzletszabályzat rendelkezései VIP, illetve VIP csoport és az Ügyfelek között turisztikai- és kiegészítő turisztikai szolgáltatási tevékenység tárgyában létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazzák, az abban foglaltak VIP, illetve VIP csoport és az Ügyfél közötti mindennemű

olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amelyek VIP, illetve VIP csoport turisztikai vagy más tevékenységéből fakadnak.

13. VIP tevékenységére irányadó legfontosabb jogszabályok

VIP a tudomására hozott vagy birtokába került személyes adatokat a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeli. A VIP kiemeli a teljesség igénye nélkül azon legfontosabb jogszabályokat, melyek irányadók a tevékenységéből fakadó adatkezelési műveletekre

A jelen Tájékoztató bármely pontjával ellentétes tartalmú jogszabályváltozás esetén – annak hatálybalépésétől – az érintett pont automatikusan a jogszabályváltozásnak megfelelő, módosított tartalommal értelmezendő, mely a Tájékoztató jogszabályváltozással nem érintett pontjainak, illetve az érintett pont változással nem érintett rendelkezéseinek érvényességét és hatályát nem érinti.

VIP tevékenységére irányadó legfontosabb jogszabályok

VIP a személyes adatok kezelése, nyilvántartása, feldolgozása és továbbítása során különösen az alábbi jogszabályok alapján jár el:

- 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 szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.),
- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. tv.),
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.),
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény. (DM tv.),
- az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (Art.),
- a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény,
- a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény. (Szvtv)

14. Mellékletek

A tájékoztatásért, kérjük, kattintson az alábbi linkekre.

1. számú melléklet – VIP csoport tagjai

VIP csoport tagjai

- VIP -Kft. (1051 Budapest, Bajcsy-Zs. út 12.)

A csoporttagokról részletes információk az alábbi link alatt található:

<https://www.viptravel.hu/impresszum>

2. számú melléklet – megőrzési idők



2. számú melléklet - megőrzési idők

szolgáltatás típusa	a szolgáltatásra vonatkozó jogszabályi háttér	kötelező megőrzési idő
turisztikai alaptevékenység	Ktt.: a turisztikai 213/1996 kormányrendelet, valamint a 281/2008. (XI.28) kormányrendelet .	szerződés megszűnésétől számított 8 év (Szv. tv.-re figyelemmel)
interneten keresztül nyújtott pénzügyi szolgáltatás	Szv. tv. ajánlás: 15/2015. sz. MNB ajánlás	elektronikus tranzakciós üzenetet és adatokat a Pmt. + Sv. tv. alapján 8 évig
panaszkezelés	Hpt.288. § , Bit. 159. §	5 év
létre nem jött szerződés (Hpt.-én alapuló szolgáltatás i igény)	Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. 6:22. § Hpt 166/A § Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. 6. § (1) bekezdés	5 év Ptk.-ban meghatározott általános elévülési idő a az irányadó
ügyfél- átvilágítási intézkedés	Pmt.: a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. tv. 56-59. §§	1. ügyleti megbízásnál: ügylettől számított 8 év 2. üzleti kapcsolatnál: szerződéses kapcsolat megszűnésétől számított 8 év
szolgáltatás hoz kapcsolódó számviteli bizonylatok	Szám. tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. tv. 169. §	számviteli bizonylat kiállításától számított 8 év

követeléskezelés	konkrét ágazati jogszabály hiányában Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. 6. § (1) bekezdés Hpt. alapján nyújtott szolgáltatásból származóan	szerződés vagy követelés megszűnésétől (amelyik a későbbi) számított 8 év (Pmt.)
marketing a) közvetlen üzletszerzés (direkt marketing)	Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. tv. 6. §	1. nincs a megőrzési időre jogszabályi kötelelem, tehát a hozzájárulás fenntartásáig időkorlát nélküli 2. de a hozzájárulás visszavonását követően haladéktalanul törölni kell a listáról
b) kutatás és közvetlen üzletszerzés	Kkt.: a kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. CXIX. tv.	1. nincs a megőrzési időre jogszabályi kötelelem, tehát az érintett tiltásáig időkorlát nélküli 2. megtiltás esetén a tudomásra jutást követően azonnali törlés 3. adatátadás esetén az átadás-átvételtől szóló nyilvántartást az adatátadást követő 5. év végéig kell megőrizni
	Nyvtv.: a polgárok és személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. tv.	1. nincs a megőrzési időre jogszabályi kötelelem, tehát a tiltásáig időkorlát nélküli 2. megtiltás esetén a tudomásra jutást követően azonnali törlés
d) elektronikus kereskedelmi szolgáltatás	Ekertv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv.	1. elektronikus szolgáltatás teljesítéséhez: a) szerződés létrejöttének elmaradása esetén jogos érdek miatt 5 év (Ptk.) b) szerződés megszűnését és az utolsó számlázást követő azonnal 2. hatékonyság növelése miatti megkeresés, piackutatás esetén: a) adatkezelési cél megszűnte után azonnal b) érintett tiltakozása esetén a tilto nyilatkozat tudomásra jutását követően azonnal

vagyonvéd elem	Szvtv.: a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény	Felhasználás hiányában a kamerafelvételekre legfeljebb a rögzítéstől számított: 60 nap
	Vhr.: a 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet	
jogi képviselet ellátása, ügyvédi, jogtanácsosi adatkezelés	Ütv.: 2017. évi LXXVIII. törvény - az ügyvédi tevékenységről 53. § Btk.: a büntető törvénykönyvről szóló 2012. évi C. tv. Pmt. Kamarai szabályzatok	1. jogi képviselet megszűntét követő 10 év 2. peres/nem peres eljárás végleges lezárását követő 10 év

