

2.sz. melléklet – panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelési tájékoztató

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a Hintalovon webshoppal (<https://webshop.hintalovon.hu/>) kapcsolatban tett panaszokhoz kapcsolódó adatkezelésre tekintettel

Tisztelt Olvasó, Tisztelt Érintett!

Elsősorban szeretnénk megköszönni megtisztelő figyelmét a jelen Adatkezelési tájékoztató (továbbiakban **Tájékoztató**) megtekintése okán.

Igyekeztünk a Tájékoztatót úgy megfogalmazni, hogy az könnyen érthető legyen, de amennyiben úgy érzi, hogy a Tájékoztató valamely kérdésére, vagy felvetésére nem ad választ, úgy állunk szíves rendelkezésére a jelen Tájékoztatóban megjelölt elektronikus levélcímen, különösen az adomanyozok@hintalovon.hu címen, vagy amennyiben elektronikus levél útján kéri, úgy telefonon is felkeressük.

Felhívjuk egyben szíves figyelmét, hogy a Tájékoztatóban Ön – a jogszabályi fogalom-meghatározásnak megfelelően –, mint „Érintett” (továbbiakban **Érintett**) szerepel, amennyiben valóban kezeljük személyes adatait a Tájékoztató szerinti személyes adatkezelés során.

Úgy gondoljuk továbbá, hogy a jogszabályi hivatkozások tömeges felsorolása helyett, célravezetőbb, ha azok tartalmáról tájékoztatjuk Önt a jelen Tájékoztatóban, de ha a konkrét, jelen Tájékoztatóban alkalmazott jogszabályhelyekre is kíváncsi, úgy azokat készséggel elküldjük az Ön számára, amennyiben Ön valóban Érintettnek minősül és a jogszabályhelyek megküldését legalább elektronikus levélben kéri Alapítványunktól.

Adatkezelő.

Cégnév:	Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány
Székhely (egyben központi ügyintézési hely):	1027 Budapest, Jurányi utca 1.
Cégjegyzékszám:	01-01-0012255 (Fővárosi Törvényszék)
Adószám:	18752836-2-41
Stat. számjel:	18752836-9499-569-01
Képviseli:	Bombera Krisztina kurátor önállóan
Elektronikus elérhetőség:	adomanyozok@hintalovon.hu
Telefonos elérhetőség:	+36/30-315-20-32
Panaszügyintézés:	adomanyozok@hintalovon.hu

Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselő alkalmazására nem kötelezett.
(továbbiakban **Adatkezelő**).

Általános tájékoztatás.

Fogyasztónak nem minősülő Érintett esetén a jelen tájékoztatóban foglalt adatok megadása nem kötelező, azt szerződés sem írja elő, de az adatok megadása hiányában nem tud eleget tenni a panasz kivizsgálására vonatkozó kérelemnek.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Érintett a jelen Tájékoztató szerinti adatát, úgy az Adatkezelő mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt ki tudja vizsgálni, de ilyen esetben a panasz kivizsgálás sikere és eredményének közlése bizonytalan.

Az adatkezelés célja és jogalapja.

Az adatkezelés célja az Ön által tett panasz kivizsgálása és a kivizsgálás eredményéről való értesítése.

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) a) pontja, azaz az Ön hozzájárulása, mely megadottnak minősül a panasz megtételével, az Adatkezelővel való kapcsolatfelvételnél.

A megadott hozzájárulás bármikor visszavonható az Adatkezelő irányába tett, legalább elektronikus levél útján közölt levélben; a hozzájárulás visszavonása a visszavonás közléséig történt adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

Amennyiben Ön **fogyasztónak minősül** – ezen minőségére vonatkozóan ÁSZF-ünk tájékoztatást tartalmaz –, úgy az adatkezelés jogalapja a GDPR. 6. cikk (1) c) pontja, azaz jogi kötelezettségünk teljesítése, mely kötelezettséget a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-C.§§-ai írnak elő, mint panaszának kivizsgálására vonatkozó kötelezettséget.

Az adat forrása.

Ön, mint Érintett, azzal, hogy a belső azonosítószám vonatkozásában az adatkezelő minősül forrásnak, ő képi az adatot.

A kezelt adatok kategóriái.

Önnek, mint Érintettnek azon személyes adatait kezeljük, melyeket a panasz megtételekor számunkra megad – ezen felül panaszához belső azonosítószámot képzünk (előzőekben és továbbiakban **belső azonosítószám**).

A panaszkezeléssel kapcsolatban abban a nem várt esetben, ha különleges személyes adat kerül megadásra, azt az Adatkezelő késedelem nélkül, véglegesen és visszafordíthatatlanul törli rendszereiből.

Az adatkezelés időtartama.

Az adatkezelés időtartama a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló értesítés kézbesítésétől számított 3 (három) naptári év, vagy amennyiben az adatkezelés jogalapja hozzájárulás és a hozzájárulás visszavonásra került, úgy a visszavonás Adatkezelő közlésével való napja, vagy bármilyen jogalapú adatkezelés esetben a törlésre vezető érintetti joggyakorlás következtében a 3 (három) évet megelőző időpont.

Az Ön érintetti jogai az adatkezelésünkkel kapcsolatban a vonatkozó NAIH-tájékoztató átvételével.

Az Adatkezelő kifejezett figyelemfelhívással él, hogy a hatósági iránymutatásból az ún. tiltakozáshoz való jog törlésre került, mivel az a jelen Tájékoztató szerinti adatkezelési jogalapra figyelemmel nem alkalmazandó.

Kifejezett figyelemfelhívással él ugyanakkor az Adatkezelő ismételt a körben, hogy az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja a jelen Tájékoztató 2. pontjában foglaltak szerint.

A GDPR 57. cikk (1) bekezdésének f) pontja és 77. cikk (1) bekezdése alapján minden érintett, így Ön is jogosult arra, hogy panaszt tegyen a Hatóságnál, ha megítélése szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti A GDPR-t. A Hatóság gyakorlati tapasztalatai szerint ugyanakkor az adatkezelők az esetek nagy részében együttműködnének az érintettekkel és maguktól helyreállítanák a jogszerű állapotot, ha konkrét kérelem érkezne részükről az általuk kifogásolt adatkezelés vonatkozásában.

A Hatóság ezért azt javasolja az Érintett számára, hogy az ügyek gyorsabb és hatékonyabb intézése érdekében a panasz benyújtása előtt közvetlenül az adatkezelőkkel vegye fel a kapcsolatot, és éljen az alábbi érintetti jogaival.

Főszabály szerint minden érintett kérelmezheti az adott adatkezelőnél:

- személyes adataihoz való hozzáférését,
- személyes adatainak helyesbítését,
- személyes adatainak törlését,
- az adott adatkezelés korlátozását,
- személyes adatainak hordozhatóságát.

Az Adatkezelő ezen a ponton kifejezetten felhívja az Érintett figyelmét arra, hogy jelen Adatkezelési tájékoztatóval érintett adatkezelések tekintetében a tiltakozáshoz való jog arra tekintettel nem illeti meg, hogy egyetlen adatkezelési tevékenység jogalapja sem az Adatkezelő, vagy harmadik személy jogos érdekén alapul, továbbá az adatkezelésre nem annak közhatalmai jellege miatt kerül sor.

Bármely érintetti jog gyakorlására irányuló kérelemről is legyen szó, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles tájékoztatni az Érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedéseiről. Szükség esetén – figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát – ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról azonban az Adatkezelő köteles a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatni az Érintettet.

Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül, akkor is köteles tájékoztatni az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a Hatósághoz és élhet bírósági jogorvoslati jogával, a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt (a törvényszékek elérhetőségéről az alábbi linken tájékozódhat: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

Ha az Adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak az Érintett személyazonosságával kapcsolatban valamely érintetti jogának gyakorlására irányuló kérelme benyújtása során, az Adatkezelő további, a személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti az Érintettől. Amennyiben ugyanis az Adatkezelő bizonyítja, hogy nem áll módjában az Érintettet azonosítani, megtagadhatja az érintetti jog gyakorlására irányuló kérelem teljesítését.

Az érintetti kérelmekre vonatkozó tájékoztatás és intézkedés főszabály szerint díjmentes. Ha azonban a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása azonban az Adatkezelőt terheli.

A GDPR 37. cikke meghatározza, hogy mely esetekben jelöl ki az adatkezelő és az adatfeldolgozó adatvédelmi tisztviselőt, az adatvédelmi tisztviselő alkalmazása az Adatkezelőnél nem kötelező.

Amennyiben az Adatkezelő a fenti határidőket is figyelembe véve igazolható módon nem teljesíti az Érintett valamely kérelmét, a Hatóság – panasz alapján – kivizsgálja az ügyet.

- A személyes adataihoz való hozzáférés joga

Ezen joga alapján az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adataihoz és az általános adatvédelmi rendeletben felsorolt információkhoz (például az adatkezelés célja, jogalapja, a személyes adatok címzettjei vagy a címzettek kategóriái, harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő adattovábbítás esetén az azzal

kapcsolatos tudnivalók; az adatkezelés időtartama, vagy annak szempontjai, az érintett jogai, jogorvoslati lehetőségei, az adatszolgáltatás elmaradásának következményei) hozzáférést kapjon.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát köteles az Érintett rendelkezésére bocsátani. A Hatóság azonban általános jelleggel felhívja azonban a figyelmét arra, hogy a kért további másolatokért az adatkezelő adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel, továbbá a másolat igénylésére vonatkozó jog gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

- A személyes adatai helyesbítéséhez való joga

A helyesbítéshez való joga alapján az Érintett egyrészt jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, másrészt jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatainak kiegészítését.

- A személyes adatai törléséhez és „elfeledtetéshez” való joga

Főszabály szerint törléshez való joga alapján az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje az Érintett személyes adatait, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy indokolatlan késedelem nélkül törölje azokat, meghatározott feltételek esetén.

Az „elfeledtetéshez” való jog a törléshez való jog online környezetbe történő kiterjesztését jelenti, amely alapján, ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta az Érintett személyes adatát, és azt törölni köteles, köteles megtenni észszerűen elvárható lépéseket annak érdekében, hogy tájékoztassa az Érintett személyes adatait kezelő adatkezelőket, hogy az Érintett kérelmezte a személyes adataira mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

Ezen érintetti joggal kapcsolatban fontos azonban megjegyezni, hogy a személyes adatok törlésére és „elfeledtetésére” nincs lehetőség, amennyiben a GDPR 17. cikk (3) bekezdésében meghatározott esetek valamelyike fennáll.

- A személyes adatai kezelésének korlátozásához való joga

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza, közismertebb nevén zárolja az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

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

Adattovábbítás harmadik országba és nemzetközi szervezethez.

Alapítványunk jelenleg nem továbbít adatot sem európai uniós, sem Európai Unión kívüli ország, vagy nemzetközi szervezet irányába és ilyen adattovábbítást nem is tervezünk, de amennyiben ezen szándékunk megváltozik, arról tájékoztatni fogjuk.

Profilalkotás.

Személyes adataival profilalkotást nem végzünk, ilyen adatkezelési művelet végzésére a jövőben sem készülünk, de amennyiben ezen szándékunk megváltozik, arról tájékoztatni fogjuk.

Automatizált döntéshozatal.

Személyes adataival automatizált döntéshozatali tevékenységet nem végzünk, ilyen adatkezelési művelet végzésére a jövőben sem készülünk, de amennyiben ezen szándékunk megváltozik, arról tájékoztatni fogjuk.

Jogorvoslat.

Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy az adatkezeléssel kapcsolatban, vagy arra tekintettel panaszt nyújtson be a Hatóságnál, vagy közvetlenül az illetékes bíróság előtt polgári peres eljárást indítson az Adatkezelővel szemben.

A Hatóság elérhetőségei, a Hatóság honlapján, a www.naih.hu oldalon érhetőek el; a Hatóság rövid úton való elérési lehetőségei: telefonszám: +36/1-391-14-00; elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@naih.hu, székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; postai cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Az Érintett az Adatkezelővel szemben polgári peres eljárást, a polgári perrendtartásról szóló, 2016. évi CXXX. törvény rendelkezéseinek alkalmazásával indíthat, azzal, hogy az ügy törvényszéki hatáskörbe tartozik, az illetékességet vagy az Érintett lakóhelye (vagy tartózkodási helye), vagy az Adatkezelő székhelye határozza meg és a bíróság soron kívül jár el az igény elbírálása során.

A Hatósághoz címzett panasz benyújtása, vagy az esetleges polgári peres eljárás megindítása előtt azonban célravezető lehet, ha az Érintett közvetlen az Adatkezelő felé jelzi sérelmét, az Adatkezelő jelen Tájékoztató szerinti bármelyik elérhetőségére küldött kötetlen formájú megkereséssel. Ilyen esetekben az Adatkezelő a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül közvetlenül veszi fel a kapcsolatot az Érintettel, a sérelmezett helyzet mielőbbi és a felek konszenzusán alapuló rendezésre érdekében.

Budapest, 2025. december 05.

**Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány
Adatkezelő**