

**Patika Pack KFT**  
**[www.patikapack.hu](http://www.patikapack.hu)**

**ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT**  
**NAIH: 146551/2018.**

**Hatályos: 2018. május 24-től visszavonásig**

# Tartalom

1. Alapelvek, fogalmak, meghatározások .....	
2. A www.patikapack.hu honlap megtekintésével kapcsolatos adatkezelés.....	
3. Az egyes tevékenységekre vonatkozó adatkezelések részletezése.....	
3.1. Információ kérés .....	
3.2 Ajánlatkérés .....	
3.3 Megrendelés.....	
3.4 Kedvezményrendszer igénybe vétele.....	
3.5 Hírlevél küldése.....	
3.6Visszajelzést, értékelést kezelő elektronikus kérdőív használata.....	
3.7 Közösségi oldalakon történő jelenlét és marketing.....	
3.8 Banki adatokkal kapcsolatos adatkezelés.....	
3.9 Panaszkezelés .....	
4. Az adatokhoz való hozzáférés.....	
5. Adatbiztonsági intézkedések.....	
6. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok.....	
6.1. A tájékoztatás kéréshez való jog.....	
6.2. A helyesbítéshez való jog .....	
6.3. A törléshez való jog.....	
6.4. A zároláshoz való jog.....	
6.5. A tiltakozáshoz való jog.....	
7. Eljárás az adatkezeléssel kapcsolatos jog gyakorlásának sikertelensége esetén.....	
8. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetősége.....	
9. Jogszabályi hivatkozások.....	

## 1. Alapelvek, fogalmak, meghatározások

1.1. A [www.patikapack.hu](http://www.patikapack.hu) honlap működtetése, az azon kínált szolgáltatások nyújtása, illetve a Patika Pack Kft. tevékenysége kapcsán felmerülő személyes adatok kezelésével kapcsolatos kérdésekről az adatkezelések megkezdése előtt a jelen „Adatvédelmi és adatkezelési szabályzat” dokumentum (a továbbiakban: **Szabályzat**) nyújt tájékoztatást az adatok kezelésével kapcsolatos tényekről, így különösen az adatkezelések céljáról, jogalapjáról, az adatkezelések időtartamáról. A jelen Szabályzat kiterjed az érintetteknek az adatkezelésekkel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

1.2. A Szabályzat időbeli hatályát a fedlapon szereplő dátum jelzi. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a Szabályzatot bármikor módosítsa és új Szabályzatot tegyen közzé honlapján. Új verzió hatályba lépésével a korábbi verzió hatályát veszti.

1.3. Fogalmak, meghatározások

**Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;

**Személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret - valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

**Különleges adat:**

a) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdekképviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,

b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;

***Különleges adatot az Adatkezelő nem kér és nem kezel. Bármely módon az Adatkezelő tudomására hozott vagy tudomására jutott különleges adatot az Adatkezelő haladéktalanul töröl a rendszeréből!***

**Adatkezelő:** aki önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;

A jelen Szabályzat szerinti Adatkezelő	
neve:	Patika Pack Kft.
céggjegyzékszám:	01-09 302659
adószám:	26114543-2-41
székhelye:	1038 Budapest, Üteg u. 49.
e-mail címe:	patikapack@patikapack.hu
weboldala:	www.patikapack.hu
telefon / fax:	361-450-0897 / 36 80-200-351

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adaton végzik;

**Adatfeldolgozó:** az a természetes- vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – adatok feldolgozását végzi;

#### A jelen Szabályzat szerinti adatfeldolgozók

<b>Tárhelyszolgáltatóként:</b>	
neve:	Iwebs Kft.
képviseli:	Garamvölgyi Kornél
cégjegyzékszám:	01-09-877126
székhelye:	1033 Budapest, Polgár u. 3.
e-mail címe:	g.kornel@iwebs.hu
weboldala:	<a href="http://www.iwebs.hu/">http://www.iwebs.hu/</a>
az általa végzett művelet:	A személyes adatok tárolása

<b>Könyvelőként:</b>	
neve:	Presis Kft.
képviseli:	Babinka Krisztina
adószáma:	22622581-1-13
székhelye:	2600 Vác, Papvölgy u. 24.
az általa végzett művelet:	Az adózás rendjéről és a számviteli szabályokról szóló jogszabályoknak megfelelő könyvelési feladatok ellátása a jogszabályokban meghatározott adatok felhasználásával.

**Adatvédelmi incidens:** személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

**Infotv.:** Az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

**Fgytv.:** A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

## 2. A [www.patikapack.hu](http://www.patikapack.hu) honlap megtekintésével kapcsolatos adatkezelés

2.1. A **www.patikapack.hu** honlapon a bárki számára hozzáférhetően közzétett tartalmak megtekintése személyes adatok megadása nélkül lehetséges. A honlap a látogatókról automatikusan az alábbi adatokat rögzíti: a látogató IP-címe, a látogatás időpontja, a weboldalon megtekintett oldalak és tartalmak. Ezeket az adatokat az adatkezelő kizárólag a honlappal kapcsolatos elemzésre, a honlap biztonságos működésének az ellenőrzésére használja fel.

2.2. A honlapon, mint az elérhető más honlapok döntő többségén is, úgynevezett „cookie”- k (sütik) működnek, melyek a honlap használatával kapcsolatos információkat őriznek meg. Ezek lehetővé teszik a Google Analytics szolgáltatásainak igénybe vételét. A sütikben tárolt adatok kezelésének célja a felhasználói élmény növelése és a honlap online szolgáltatásainak fejlesztése. A honlapon használt sütik személy szerinti beazonosításra alkalmas információt nem tárolnak.

2.3. A honlap látogatása során a számítógépre elhelyezett sütiket a felhasználó a saját számítógépéről bármikor eltávolíthatja, illetve letilthatja böngészőjében a sütik alkalmazását. Ezzel kapcsolatos további információk a <https://www.google.com/intl/hu/policies/privacy/partners/internetes> elérhetőségen magyar nyelven is olvashatók.

2.4. A honlap tartalmaz úgynevezett Facebook képpontokat is, melyek lehetővé teszik a Facebook számára, hogy sütik, adatgyűjtő jelek és hasonló adattárolási technológiák használatával adatokat gyűjtsön vagy kapjon az oldalról. Ezeknek az adatoknak a felhasználásával mérési szolgáltatásokat nyújthat, és célzott hirdetéseket jeleníthet meg azoknak, akik előzőleg felkeresték a <https://www.patikapack.hu> honlapot. Ön bármikor dönthet úgy, hogy nem kívánja az adatoknak a hirdetések célzása érdekében történő gyűjtését és felhasználását. Ezzel kapcsolatos további információk a <https://www.facebook.com/about/privacyinternetes> oldalon magyar nyelven is olvashatók.

2.5. Az adatkezelő a honlapon keresztül - jellemzően az „**Kapcsolat**” menüpontban található e-mail címekre - küldöttkérdéseket, ötleteket, javaslatokat, észrevételeket a folyamatok, termékek és szolgáltatások fejlesztése céljából felhasználja és tárolja. Az ezzel kapcsolatos adatok megadása önkéntes, a fenti célokkal történő adatkezeléshez való hozzájárulást az adatkezelő az e-mail elküldésével megadottnak tekinti. Az ötleteket, véleményeket, észrevételeket tartalmazó e-maileket az adatkezelő legfeljebb 1 évig őrzi meg, amennyiben korábban megszűnik az adatkezelés célja, annak bekövetkeztével törli az e-mailt.

## 3. Az egyes tevékenységekre vonatkozó adatkezelések részletezése

### 3.1. Információ kérés

**Az Infotv. 65.§ (3) bekezdés a) pontja alapján a NAIH – mint Hatóság – nem vezet adatvédelmi nyilvántartást erről az adatkezelésről.**

- a.) **Az adatkezelés jogalapja:**Az információkérés önkéntes hozzájáruláson alapul.
- b.) **Az adatkezelés célja:**Az érintett számára megfelelő információ nyújtása és kapcsolattartás.

**A kezelt adatok köre és célja:**

Adat	Cél
név	azonosítás
e-mail cím	kapcsolattartás, igény pontosítása, információ adás
telefonszám	kapcsolattartás, igény pontosítása, információ adás
kérdés/kérés tartalma	válaszadás input adata

- c.) **Az érintettek köre:**Minden természetes személy, aki az Adatkezelővel kapcsolatba lép és az Adatkezelőtől információt kér személyes adatainak megadásával.
- d.) **Az adatkezelés időtartama:**A cél megvalósulásáig.

**e.)Az adatkezelés folyamata:**

- az érintett a maga által választott módon (személyesen, telefonon, e-mail-ben, egyéb formában) információ kérés céllal fordul az Adatkezelőhöz.
- az Adatkezelő a kérést, igényt szükség szerint pontosítja az érintettel.
- az Adatkezelő megadja a kért információt azon a módon, ahogy az érkezett, illetve ahogy arról az érintettel megállapodott.

### 3.2. Ajánlatkérés

**Az Infotv. 65.§ (3) bekezdés a) pontja alapján a NAIH – mint Hatóság – nem vezet adatvédelmi nyilvántartást erről az adatkezelésről.**

- a.)**Az adatkezelés jogalapja:**Az ajánlatkérés önkéntes hozzájáruláson alapul.
- b.)**Az adatkezelés célja:**Az ajánlatkérő számára megfelelő ajánlat adása és kapcsolattartás.

A kezelt adatok köre és célja	
Adat	Cél
név	azonosítás
e-mail cím	kapcsolattartás
telefonszám	kapcsolattartás
kérdés/kérés tartalma	válaszadás input adata
kiválasztott termék vagy szolgáltatás megjelölése	ajánlatadáshoz szükséges
rendelt termék/szolgáltatás	ajánlatadáshoz szükséges

megnevezése	
rendelt termék/szolgáltatás darabszáma	ajánlatadáshoz szükséges
igényelt szállítási/teljesítési határidő	ajánlatadáshoz szükséges
speciális igények megjelölése	ajánlatadáshoz szükséges

c.) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy, aki az Adatkezelőtől adott szolgáltatás és/vagy termék kapcsán ajánlatot kér az ehhez szükséges adatok megadásával.

d.) **Az adatkezelés időtartama:** Az ajánlat érvényességi idejének lejártáig.

e.) **Az adatkezelés folyamata:**

- az érintett a maga által választott módon (személyesen, telefonon, e-mail-ben, egyéb formában) ajánlatkérési kérés céllal fordul az Adatkezelőhöz.
- az Adatkezelő a kérést, igényt szükség szerint pontosítja az érintettel.
- az Adatkezelő ajánlatot ad azon a módon, ahogy arról az érintettel megállapodott.

### 3.3. Megrendelés

**Az Infotv. 65.§ (3) bekezdés a) pontja alapján a NAIH – mint Hatóság – nem vezet adatvédelmi nyilvántartást erről az adatkezelésről.**

a.) **Az adatkezelés jogalapja:** A megrendelés önkéntes hozzájáruláson alapul.

b.) **Az adatkezelés célja:** A megrendelés eljuttatása az Adatkezelőhöz, annak az Adatkezelő általi pontosítása, kiegészítése, elfogadása vagy elutasítása és az ezekhez szükséges kapcsolattartás.

A kezelt adatok köre és célja	
Adat	Cél
név	azonosítás
e-mail cím	kapcsolattartás
telefonszám	kapcsolattartás
megrendelt termék vagy szolgáltatás megjelölése	a teljesítéshez szükséges
megrendelt termék/szolgáltatás darabszáma	a teljesítéshez szükséges
szállítási vagy teljesítési határidő	a teljesítéshez szükséges
speciális igények megjelölése	a teljesítéshez szükséges

c.) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy, aki az Adatkezelőtől szolgáltatást és/vagy terméket rendel meg az ehhez szükséges adatok megadásával.

d.) **Az adatkezelés időtartama:** Az ajánlat érvényességi idejének lejártáig.

e.) **Az adatkezelés folyamata:**

- az érintett a maga által választott módon (személyesen, telefonon, e-mail-ben, egyéb formában) megrendelési céllal fordul az Adatkezelőhöz.
- az Adatkezelő a kérést, igényt szükség szerint pontosítja az érintettel.
- az Adatkezelő ajánlatot ad a megrendelő számára és/vagy szerződést küld a részére.

- az Adatkezelő az ajánlat elfogadását és/vagy a szerződés megrendelő általi elfogadását követően szerződés szerinti teljesítést nyújt a megrendelő számára.
- a megrendelő igazolja a megrendelés teljesítését.
- az Adatkezelő számlát állít ki a megrendelő részére, melynek a megrendelő által történő kiegyenlítését követően archiválja a keletkezett dokumentumokat.

### 3.4. Kedvezményrendszer igénybevétele

**Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH – 146551/2018.**

- a.) **Az adatkezelés jogalapja:**A kedvezményrendszer igénybevétele az Adatkezelő által felkínált lehetőség elfogadásával, önkéntes hozzájáruláson alapul.
- b.) **Az adatkezelés célja:**A programra jogosult érintettek azonosítása, jogosultságainak megadása és a feltételek fennállásának ellenőrzése, az érintettek tájékoztatása a kizárólag visszatérő megrendelőknek szóló kedvezményekről, akciókról, az ehhez szükséges kapcsolattartás.

<b>A kezelt adatok köre és célja:</b>	
<b>Adat</b>	<b>Cél</b>
név	azonosítás
e-mail cím	kapcsolattartás
telefonszám	kapcsolattartás
korábban megrendelt termékek köre	azonosításhoz szükséges
A kedvezményrendszert igénybevevő partnerek Hírlevél küldő modulba történő rögzítése	kapcsolattartás

- c.) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy, aki már igénybe vette az Adatkezelő szolgáltatásait, és ismételten igénybe vesz valamely szolgáltatást.
- d.) **Az adatkezelés időtartama:**Az érintett kérésére történő törlésig.

e.)**Az adatkezelés folyamata:**

- Adatkezelő a korábban szolgáltatását igénybe vevő érintett korábbi vásárlásainak értékét tárolja és az új megrendelésnél arról az érintett részére tájékoztatást ad a kiállított számlán való feltüntetéssel.
- Az érintett az erre vonatkozó tájékoztatást a számla kiegyenlítésével elismeri.

### 3.5. Hírlevél küldése

**Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH – 146551/2018.**

- a.) **Az adatkezelés jogalapja:**Önkéntes hozzájárulás az érintett részéről, melyet Adatkezelő erre vonatkozó, e-mailben feltett kérdésére válaszolva nyújt.



- b.) **Az adatkezelés célja:**A hírlevél küldéssel kapcsolatos adatkezelés célja a címzett teljes körű általános, vagy személyre szabott tájékoztatása az Adatkezelő legújabb akcióiról szolgáltatásairól, kedvezményeiről, eseményeiről, híreiről.

<b>A kezelt adatok köre és célja:</b>	
<b>Adat</b>	<b>Cél</b>
név	azonosítás
e-mail cím	hírlevél kiküldése (jogszály szerint kötelező adat)

- c.) **Az érintettek köre:**Minden természetes személy, aki az Adatkezelő híreiről, akcióiról, kedvezményeiről rendszeresen értesülni kíván, ezért személyes adatainak megadásával a hírlevél szolgáltatásra való igényét visszajelzi.

d.)**Az adatkezelés időtartama:**Az érintett kérésére történő törlésig. Az érintett a hírlevélről bármikor leiratkozhat, az

- elektronikus levelek alján lévő „**Leiratkozás**” link segítségével (azonnali leiratkozás), vagy a **patikapack@patikapack.hu** e-mail címre, lehetőleg az e-mail „Tárgy” rovatában a LEIRATKOZÁS szó feltüntetésével, vagy

- postai úton a Patika Pack Kft 1038 Budapest, Üteg u. 49. címre küldött leiratkozási kérelem útján.

A leiratkozni kívánó érintettnek tisztában kell lennie azzal, hogy azonnali leiratkozásra csak aelektronikus levelek alján lévő „**Leiratkozás**” linkre kattintással kerülhet sor, az egyéb, fentiekben megnevezett módokon történő leiratkozás néhány napos átfutási idővel járhat, amelyre tekintettel nem jogsértő, ha ezen időszak alatt a rendszer még hírlevelet küld az érintettnek.

Az Adatkezelő felhívja továbbá a figyelmet arra is, hogy az azonos, vagy közel azonos időben küldött hírlevél és az azonnali leiratkozási kérelem is elkerülheti egymást technikailag, ezért a leiratkozást követően kapott hírlevél nem jelenti a leiratkozási kérelem figyelembe vételének mellőzését.

### 3.6. Visszajelzést, értékelést kezelő elektronikus kérdőív használata

**Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH – 146551/2018.**

- a.) **Az adatkezelés jogalapja:** Az elektronikus úton történő visszajelző, értékelő kérdőív kitöltése önkéntes hozzájáruláson alapul. (Az anonim módon, papír adathordozón történő visszajelzés során, amikor az értékelést adó személye nem azonosítható, értelem szerűen nem történik személyes adatkezelés.)
- b.) **Az adatkezelés célja:** A szolgáltatás minőségének mérése, javítása, az érintettekkel történő kapcsolattartás.

<b>A kezelt adatok köre és célja:</b>	
<b>Adat</b>	<b>Cél</b>
név	azonosítás
e-mail cím	kapcsolattartás, pontosítása lehetőségének biztosítása

telefonszám	kapcsolattartás, pontosítása lehetőségének biztosítása
az igénybe vett szolgáltatás	azonosítás
értékelés	válaszadás input adata

c.) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy, aki az Adatkezelő szolgáltatásának igénybe vevője volt és arra vonatkozóan értékelést ad.

d.) **Az adatkezelés időtartama:** A cél megvalósulásáig.

e.) **Az adatkezelés folyamata:**

- Az érintett kitölti a rendszeresített elektronikus űrlapot és elküldi az Adatkezelőnek.
- Amennyiben az értékelés során akár kifejezett panasz akár a tartalma szerint panasznak tekinthető értékelés érkezik, a továbbiakat a jelen Szabályzat „**Panaszkezelés**” alpontja szerint kell folytatni.
- az Adatkezelő feldolgozza az értékelést.
- Az értékelésből levonható következtetéseket az Adatkezelő a szolgáltatása fejlesztéséhez felhasználja.

### 3.7 Közösségi oldalakon történő jelenlét és marketing

**Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH – 146551/2018.**

- a.) **Az adatkezelés jogalapja:** Az Adatkezelő közösségi oldalakon lévő profiljához kapcsolódó adatkezelés önkéntes hozzájáruláson alapul.
- b.) **Az adatkezelés célja:** Az Adatkezelő honlapján található tartalmak közösségi oldalakon történő megosztása, az erre való figyelemfelhívás, marketing.

**A kezelt adatok köre és célja:**

Adat	Cél
név	azonosítás
használatos fotó	azonosítás
hozzászólás	vélemény, hozzászólás kifejezése
értékelés	vélemény, hangulat kifejezése
kérdés/kérés tartalma	válaszadás input adata

c.) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy, aki az Adatkezelő közösségi oldalait látogatják, követik, az azon elhelyezett tartalmakhoz viszonyulnak (like/dislike), azokat megosztják saját ismerőseik között részben vagy teljes körűen.

d.) **Az adatkezelés időtartama:** A leiratkozásig.

### 3.8 Banki adatokkal kapcsolatos adatkezelés

**Az Infotv. 65.§ (3) bekezdés a) pontja alapján a NAIH – mint Hatóság – nem vezet adat-védelmi nyilvántartást erről az adatkezelésről.**

- a.) **Az adatkezelés jogalapja:** A banki átutalással kapcsolatos adatok megadása önkéntes hozzájáruláson alapul.
- b.) **Az adatkezelés célja:** az érintett részéről történő pénzügyi teljesítés elősegítése.

**A kezelt adatok köre és célja:**

Adat	Cél
név (számlabirtokosé)	azonosítás
e-mail cím (postai cím)	a díjbekérő és számla küldéséhez szükséges
bankszámlaszám	azonosítás
közlemény	azonosítás
összeg	a teljesítéshez szükséges

c.) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy, aki banki átutalási móddal kíván fizetni.

d.) **Az adatkezelés időtartama:** A hatályos számviteli szabályoknak megfelelően.

e.) **Az adatkezelés folyamata:**

- az Adatkezelő díjbekérőt/számlát küld az érintett e-mail (postai) címére.
- az érintett átutalja a megfelelő összeget az Adatkezelő bankszámlájára.
- az Adatkezelő ellenőrzi az átutalást.
- az átutalással kapcsolatos adatok bekerülnek az Adatkezelő könyvelési rendszerébe, melyhez kizárólag csak az Adatkezelővel szerződéses kapcsolatban álló könyvelő, mint e tekintetben adatfeldolgozó férhet hozzá.

### 1.9 Panaszkezelés

**Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH – 146551/2018.**

a.) A panasz megtétele önkéntes hozzájáruláson alapul, de a megtett panasz esetén a kezelt adatok vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján kötelező.

b.) Panaszt

- a [patikapack@patikapack.hu](mailto:patikapack@patikapack.hu) e-mail címen, lehetőleg az e-mail „Tárgy” rovatában a PANASZ szó feltüntetésével, vagy
- postai úton az Patika Pack Kft. 1038 Budapest, Üteg u. 49. címre lehet eljuttatni az Adatkezelő részére.

c.) Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki megrendelt, igénybe vett szolgáltatásra/termékre, és/vagy az Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölni kívánja.

d.) Az adatok kezelésének célja a panasz közlésének lehetővé tétele, az érintett és panaszja azonosítása, valamint a törvényből származó kötelezően rögzítendő adatok felvétele, valamint a kapcsolattartás.

e.) Az adatkezelés időtartama: az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a felvételüktől számított 5 évig kezeli a vonatkozó és hatályos Fgytv. 17/A § 7. bek. alapján, kötelezően.

<b>A kezelt adatok köre és célja:</b>	
<b>Adat</b>	<b>Cél</b>
<b>A panasz azonosítója</b>	<b>azonosítás</b>
<b>név</b>	<b>azonosítás</b>
<b>A panasz beérkezésének időpontja</b>	<b>azonosítás</b>
<b>telefonszám</b>	<b>kapcsolattartás</b>
<b>a hívás időpontja</b>	<b>azonosítás</b>
<b>a beszélgetés során megadott személyes adatok</b>	<b>azonosítás</b>
<b>számlázási/levelezési/e-mail cím</b>	<b>kapcsolattartás</b>
<b>panaszolt termék/szolgáltatás/magatartás</b>	<b>panasz kivizsgálása</b>
<b>csatolt dokumentumok</b>	<b>panasz kivizsgálása</b>
<b>panasz oka</b>	<b>panasz kivizsgálása</b>
<b>maga a panasz.</b>	<b>panasz kivizsgálása</b>

f.) A Fgytv. rendelkezésének megfelelően az írásbeli panaszt a vállalkozó a beérkezését követően harminc napon belül, vagy ha jogszabály ennél rövidebb határidőt állapít meg, annak lejártáig köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

g.) Az adatkezelés folyamata:

- az érintett a maga által választott módon közli a panaszát az Adatkezelővel,
- szóbeli panasz esetén az Adatkezelő jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról,
- az Adatkezelő megvizsgálja a panasz összes körülményét, és ezek alapján megválaszolja azt.
- az Adatkezelő törekszik a panasztevő számára megnyugtató módon rendezni a panaszt.

## **4 Az adatokhoz való hozzáférés**

4.1. Az Ön által megadott személyes adatokhoz az Adatkezelő és az 1. pontban bemutatott Adatfeldolgozók férhetnek hozzá a feladataik ellátása érdekében.

4.2. Az Adatkezelő képviselőjét ellátó ügyvéd szintén megismerheti a személyes adatait is, ha az Ön beadványa alapján bírósági eljárás indul.

4.3. Az Adatkezelő kivételes esetben adja át a személyes adatait más állami szervek számára, amennyiben

- a) az Adatkezelő az irattározásra vonatkozó jogszabályok és belső szabályzata alapján az Ön személyes adatait tartalmazó ügyet átadja a Levéltár számára,
- b) az Önt érintő ügyben bírósági eljárás indul, és az eljáró bíróság számára szükséges az Ön személyes adatait tartalmazó iratok átadása,
- c) a rendőrség megkeresi a Hatóságot, és a nyomozáshoz az Ön személyes adatait tartalmazó iratok továbbítását kéri.

## **5. Adatbiztonsági intézkedések**

5.1. Az Adatkezelő az Ön által megadott személyes adatokat elsődlegesen az jelen Szabályzat elején megadott adatfeldolgozó szokásos védelmi rendszerekkel ellátott szerverein, részben a saját informatikai eszközein, papír adathordozó esetén székhelyén megfelelően elzárva tárolja. A személyes adatai tárolásához az Adatkezelő más közreműködő szolgáltatását nem veszi igénybe.

5.2. Az Adatkezelő az elvárható intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

## **6. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

### **6.1. A tájékoztatás kéréshez való jog**

a.) Ön az Adatkezelő 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül, írásban tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől, hogy az tájékoztassa:

- milyen személyes adatait,
- milyen joggalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait.

b.) Az Adatkezelő az Ön kérelmét legfeljebb 30 napon belül, az Ön által megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

### **6.2. A helyesbítéshez való jog**

a.) Ön az Adatkezelő 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül, írásban kérheti az Adatkezelőtől, hogy az módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét vagy postai elérhetőségét).

b.) Az Adatkezelő a kérelmét legfeljebb 30 napon belül teljesíti, és erről az Ön által megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

### **6.3. A törléshez való jog**

a.) Ön az Adatkezelő 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül, írásban kérheti az Adatkezelőtől személyes adatainak törlését.

b.) A törlési kérelmet az Adatkezelő abban az esetben utasíthatja el, ha a jogszabály vagy valamely belső szabályzat az Adatkezelőt a személyes adatok további tárolására kötelezi. Ilyen eset például az, ha az irattározásra vonatkozó, belső szabályzatban foglalt határidő nem telt le. Amennyiben azonban nincs ilyen kötelezettség, akkor az Adatkezelő az Ön kérelmét legfeljebb 30 napon belül teljesíti, és erről az Ön által megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

#### 6.4. Zároláshoz való jog

a.) Ön az Adatkezelő 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül, írásban kérheti az Adatkezelőtől, hogy a személyes adatait zárolja.

b.) A zárolás addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Ilyen lehet például, ha úgy gondolja, hogy a beadványát az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az Ön által kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványát az Adatkezelő ne törölje. Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az Ön beadványát), ezt követően törli az adatokat.

#### 6.5. Tiltakozáshoz való jog

a.) Ön az Adatkezelő 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül, írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha az Adatkezelő az Ön személyes adatát közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljából továbbítaná, felhasználná. Így például Ön tiltakozhat az ellen, ha az Adatkezelő az Ön hozzájárulása nélkül az Ön személyes adatait tudományos kutatás céljából felhasználná.

b.) Ön tiltakozhat az adatkezelés ellen akkor is, ha Ön szerint a személyes adatai kezelése kizárólag az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve a jogszabályi felhatalmazáson alapuló adatkezeléseket. Így például nem tiltakozhat az ellen, ha az irattározásra vonatkozó belső szabályzatunk alapján a személyes adatait tartalmazó beadványát – az ügy irataival együtt – átadjuk a Levéltár számára.

### 7. Eljárás az adatkezeléssel kapcsolatos jog gyakorlásának sikertelensége esetén

7.1. Az Adatkezelő törekszik arra, hogy az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogát a jogszabálynak megfelelően gyakorolni tudja és megelégedettségére záruljon minden ügy.

7.2. Amennyiben Önnek a személyes adataival kapcsolatos tiltakozását, panaszát, kérelmeit Társaságunknál nem sikerült megnyugtató módon rendeznie, vagy Ön bármikor úgy ítéli meg, hogy személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál jogosult bejelentést tenni.

#### **A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei**

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5

Telefon: +36 1 391 1400

Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Web: [naih.hu](http://naih.hu)

## **8. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetősége**

Az Ön által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Ön választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

## **9. Jogszabályi hivatkozások**

**A jelen Adatvédelmi Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben az alábbi jogszabályok irányadók:**

- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény.
- A távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet.
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény.

Patika Packl Kft.

Budapest, 2018. május 24.