

Adatkezelési Tájékoztató

személyes adatok békéltető testületi eljárással összefüggő kezeléséről

A Fejér Vármegyei Békéltető Testület (a továbbiakban: „Békéltető Testület”) a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: „Kamara”) által, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján működtetett független szervezet, amelynek célja, hogy a fogyasztói jogvitákat bírósági eljáráson kívül, hatékonyan, lehetőleg mindkét fél megelégedésére rendezze. A fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában részt vevő felek személyes adatainak vonatkozásában a Békéltető Testület Adatkezelőnek minősül.

Adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a személyes adatok kezelését a mindenkori hatályos jogszabályoknak megfelelően, különösen pedig az Európai Parlament és a Tanács (EU) 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) foglalt előírásoknak megfelelően végezze.

A Békéltető Testület által végzett adatkezelésekkel kapcsolatosan a következők szerint adunk tájékoztatást.

Adatkezelő:

Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Székhelye: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Gazdaság Háza

Telefon: +36-22-510-310

Képviseli: Dr. Csapó Csilla elnök,

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu,

Honlap: <https://www.bekeltetesfejer.hu/>

A személyes adatok kezelésének célja: a fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján.

A törvény rendelkezései szerint a Békéltető Testület az alábbi adatkezeléseket végzi:

- telefonos vagy személyes ügyfélszolgálat
- a testület honlapján történő eljárásindítás
- írásbeli beadványok alapján történő ügyintézés
- személyes meghallgatás tartása
- online meghallgatás tartása
- vállalkozó kapcsolattartója személyes adatainak kezelése

Az egyes adatkezelések részletszabályai:

Telefonos vagy személyes ügyfélszolgálat

Az adatkezelés leírása:	Ügyfélfogadási időben a Békéltető Testület ügyfélreferense fogadja a telefonon érdeklődő vagy személyesen megjelenő fogyasztók panaszait, felvilágosítást ad az eljárással kapcsolatosan. Az ügyfélreferens feljegyzi az érdeklődő panaszos nevét, lakcímét, telefonszámát.
-------------------------	---

Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1)	e) az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges
A kezelt adatok köre	a fogyasztó – Érintett - neve, lakcíme, telefonszáma
Az adatok forrása	fogyasztó adatszolgáltatása
Az adatok tárolásának ideje	a gazdasági évet követő 6 hónap
Adatfeldolgozó	a számítástechnikai háttérszolgáltatás, szerverszolgáltatás tekintetében a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), a Microsoft Corporation a levelező szerver tekintetében.
Adattovábbítás címzettjei	a statisztikák és éves adatszolgáltatások vonatkozásában a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.) Harmadik országba történő adattovábbítás nem merül fel.

A testület honlapján történő eljárásindítás

Az adatkezelés leírása:	A Békéltető Testület honlapján történő ügyindítás
Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1)	e) az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges
A kezelt adatok köre	a fogyasztó – Érintett - neve, lakcíme, levelezési címe, telefonszáma, e-mail címe, a panasz leírása és az ahhoz tartozó csatolt dokumentumok adattartalma
Az adatok forrása	fogyasztó adatszolgáltatása
Az adatok tárolásának ideje	általános elévülési idő
Adatfeldolgozó	a számítástechnikai háttérszolgáltatás, iktatási rendszer, szerverszolgáltatás tekintetében a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a Microsoft Corporation a levelező szerver tekintetében.
Adattovábbítás címzettjei	a Békéltető Testület eljáró tagjai, a statisztikák és éves adatszolgáltatások vonatkozásában a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a panasszal érintett vállalkozás felé történő, valamint a jogszabályban előírt esetekben az illetékes bíróságok felé történő adattovábbítás Harmadik országba történő adattovábbítás nem merül fel.

Írásbeli beadványok alapján történő ügyintézés

Az adatkezelés leírása:	a Békéltető Testület eljárása a meghallgatás kitűzéséig vagy az írásbeli eljárás elrendeléséig (levelezés, hiánypótlás, tájékoztatás, stb)
Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1)	e) az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges
A kezelt adatok köre	a fogyasztó – Érintett - neve, lakcíme, levelezési címe, telefonszáma, e-mail címe, a panasz leírása és az ahhoz tartozó csatolt dokumentumok adattartalma. ügyfélkapu megadása esetén az Érintett születési neve, születési helye és ideje, anyja neve
Az adatok forrása	fogyasztó adatszolgáltatása
Az adatok tárolásának ideje	általános elévülési idő
Adatfeldolgozó	a számítástechnikai háttérszolgáltatás, iktatási rendszer, szerverszolgáltatás tekintetében a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.), illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a Microsoft Corporation a levelező szerver tekintetében.
Adattovábbítás címzettjei	a Békéltető Testület eljáró tagjai, a statisztikák és éves adatszolgáltatások vonatkozásában a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.), a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a panasszal érintett vállalkozás felé történő, valamint a jogszabályban előírt esetekben az illetékes bíróságok felé történő adattovábbítás Harmadik országba történő adattovábbítás nem merül fel.

Személyes meghallgatás tartása

Az adatkezelés leírása:	a Békéltető Testület által megtartott személyes meghallgatás során történő adatkezelés hármas vagy egyszemélyes tanácsban
Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1)	e) az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges
A kezelt adatok köre	a fogyasztó – Érintett - neve, lakcíme, levelezési címe, telefonszáma, e-mail címe, a panasz leírása és az ahhoz tartozó csatolt dokumentumok adattartalma. ügyfélkapu megadása esetén az Érintett születési neve, születési helye és ideje, anyja neve Az eljárás során az Érintett személyét és tárolt személyes adatait az Érintett felmutatott okmányai alapján az ügyben eljáró tanács ellenőrzi Az eljárás során a meghallgatáson elhangzottakat a Békéltető Testület jegyzőkönyvben rögzíti.

Az adatok forrása	fogyasztó adatszolgáltatása
Az adatok tárolásának ideje	általános elévülési idő
Adatfeldolgozó	a számítástechnikai háttérszolgáltatás, iktatási rendszer, szerverszolgáltatás tekintetében a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a Microsoft Corporation a levelező szerver tekintetében.
Adattovábbítás címzettjei	a Békéltető Testület eljáró tagjai, a statisztikák és éves adatszolgáltatások vonatkozásában a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a panasszal érintett vállalkozás felé történő, valamint a jogszabályban előírt esetekben az illetékes bíróságok felé történő adattovábbítás Harmadik országba történő adattovábbítás nem merül fel.

Online meghallgatás tartása (Fgytv. 25.§ (4) bekezdés, valamint az Fgytv. 30/A. §)

Az adatkezelés leírása:	a Békéltető Testület által online módon megtartott meghallgatás során történő adatkezelés
Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1)	e) az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges
A kezelt adatok köre	a fogyasztó – Érintett - neve, lakcíme, levelezési címe, telefonszáma, e-mail címe, a panasz leírása és az ahhoz tartozó csatolt dokumentumok adattartalma. ügyfélkapu megadása esetén az Érintett születési neve, születési helye és ideje, anyja neve Az eljárás során az Érintett személyét és tárolt személyes adatait az Érintett felmutatott okmányai alapján az ügyben eljáró tanács ellenőrzi Az online meghallgatást a Békéltető Testület mp.4 formátumban teljes egészében rögzíti és tárolja. Így kezelt adat a Békéltető Testület részéről a képmás, hang és a meghallgatáson előadottak. Az online meghallgatásokról kép-és hangfelvétel készítése a Felek részéről tilos.
Az adatok forrása	fogyasztó adatszolgáltatása és a meghallgatás felvétele
Az adatok tárolásának ideje	általános elévülési idő
Adatfeldolgozó	a számítástechnikai háttérszolgáltatás, iktatási rendszer, szerverszolgáltatás tekintetében a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a Microsoft Corporation a levelező szerver tekintetében.
Adattovábbítás címzettjei	a Békéltető Testület eljáró tagjai, a statisztikák és éves

	adatszolgáltatások vonatkozásában a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a panasszal érintett vállalkozás felé történő, valamint a jogszabályban előírt esetekben az illetékes bíróságok felé történő adattovábbítás Harmadik országba történő adattovábbítás nem merül fel.
--	---

Vállalkozó kapcsolattartója személyes adatainak kezelése

Az adatkezelés leírása:	a Békéltető Testület előtti eljárásban a vállalkozás egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani
Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1)	e) az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges
A kezelt adatok köre	az egyezség létrehozatalára feljogosított személy – Érintett - neve, munkahelye/megbízója Online meghallgatás esetén a képmása, hangja és a meghallgatáson előadottak.
Az adatok forrása	vállalkozás vagy az Érintett adatszolgáltatása és az online meghallgatás felvétele
Az adatok tárolásának ideje	általános elévülési idő
Adatfeldolgozó	a számítástechnikai háttérszolgáltatás, szerverszolgáltatás tekintetében a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.), illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.), a Microsoft Corporation a levelező szerver tekintetében.
Adattovábbítás címzettjei	a Békéltető Testület eljáró tagjai, a fogyasztó felé történő, valamint a jogszabályban előírt esetekben az illetékes bíróságok felé történő adattovábbítás Harmadik országba történő adattovábbítás nem merül fel.

Az Érintett jogai

Átlátható tájékoztatás

Az Érintettnek joga, hogy az őt érintő adatkezelésekről tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában világosan és közérthetően megfogalmazva tájékoztatást kapjon. Ezért az Adatkezelő minden adatkezeléssel is foglalkozó dolgozója kellő információval rendelkezik, hogy – amennyiben írásbeli tájékoztatás nem elérhető, vagy az nem ad az adott kérdésre választ, vagy az Érintettnek további kérdései lennének – az adatkezelésről kielégítő információt nyújtson. Amennyiben a kérdés azonnal nem válaszolható meg vagy a kérdés elektronikus úton vagy írásban érkezett, úgy az Adatkezelő 1 hónapon belül tájékoztatja az Érintettet olyan formában, ahogy az Érintett a kérdést feltette, kivéve, ha ezt az Érintett más módon kéri. A tájékoztatás díjmentes, ezért díj nem számítható fel.

Az Adatkezelő – tekintettel az adatkezelés jogalapjára és arra, hogy az Érintettre vonatkozó személyes adatokat az Érintettől gyűjti - az adatok megszerzésének időpontját megelőzően tájékoztatja az ügyfelet az adatkezelésről.

Hozzáférés joga

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése az Adatkezelőnél folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Az Adatkezelő köteles kérelem esetén az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Érintett rendelkezésére bocsátani.

Helyesbítéshez való jog

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

Törléshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az Érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő kezelte
- az Érintett visszavonja az adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- igazolható, hogy az Adatkezelő a személyes adatokat jogellenesen kezeli
- a személyes adatok törlését jogszabály előírja

Adatkezelés korlátozásához való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az 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; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő adatkezelést igazoló jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében vagy fontos közérdekből lehet kezelni.

Amennyiben az adatkezelő a korlátozást feloldja, mivel annak okai már nem állnak fenn, az Érintettet az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

Tiltakozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen, a profilalkotást is, amennyiben az adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja alapján történik. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőség

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

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

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

URL <https://naih.hu>

Koordináták: É 47°30'36.8"; K 19°02'54.2"

Az Érintett a jogainak megsértése esetén az Adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A pert az Érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

Székesfehérvár, 2024. január 1.

Dr. Csapó Csilla sk.

Elnök

Fejér Vármegyei Békéltető Testület