



## **ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ** **a Szerencsejáték Zrt. „Felszólamlás, reklamáció” című nyomtatvány útján** **előterjeszhető igényérvényesítéshez kapcsolódóan**

A Szerencsejáték Zrt. (a továbbiakban: Társaság) az általa szervezett szerencsejátékok esetében igényérvényesítési módként „Felszólamlás, reklamáció” megnevezésű nyomtatvány (a továbbiakban: Nyomtatvány) kitöltését teszi elérhetővé és lehetővé saját üzemeltetésű lottózóiban az ügyfelei számára. A Nyomtatványon történő bejelentés megtétele a bejelentő személyes adatainak kezelését eredményezi.

A Társaság fontosnak tartja, hogy *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, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendeletének (a továbbiakban: GDPR) való megfelelés céljából a jelen tájékoztató keretében bemutassa *a Nyomtatványon bejelentést tevők (bejelentők), mint érintettek* számára az adatkezelési tevékenység során tudomására jutott személyes adataik kezelését, továbbá rendelkezésükre bocsássa az adatkezelés legfontosabb jellemzőire, körülményeire vonatkozó információkat.

**Azok az adatvédelmi kifejezések, amelyek a jelen tájékoztatóban alkalmazásra kerülnek, a GDPR 4. cikkében meghatározott, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) által kiegészített fogalmak szerint értelmezendők.**

### **A Szerencsejáték Zrt., mint adatkezelő elérhetőségei**

A Társaság adatkezeléssel kapcsolatos általános információk nyújtására szolgáló elérhetőségei:

*Címe:* 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

*Telefonszáma:* 06-1/201-0580

*E-mail címe:* [ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu)

### **Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége**

*Címe:* 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

*E-mail címe:* [adatved@szerencsejatek.hu](mailto:adatved@szerencsejatek.hu)

## Az adatkezelés körülményeire vonatkozó részletes információk

### ***A Nyomtatványt kezelésével kapcsolatban a Szerencsejáték Zrt. által végzett személyes adatok kezelésének célja:***

A Társaság a Nyomtatvány kitöltését, konkrét termékre, szolgáltatásra vonatkozóan, igényérvényesítési célból, reklamáció rögzítése keretében teszi lehetővé a bejelentők számára. A Nyomtatványon megadott adatok kezelésének célja az érintett bejelentésének nyilvántartásba vétele és annak teljeskörű kivizsgálása, továbbá a vizsgálat eredményének az érintettel történő közlése.

Abban az esetben, amennyiben a Nyomtatvány – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (fogyasztóvédelmi törvény) 17/A. §-a szerinti írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezéseire irányulóan – fogyasztóvédelmi panasz benyújtása céljából történik az érintett által és szándéka szerint, vagyis nem reklamáció rögzítése okán, a Nyomtatványban foglalt személyes adatok kezelése tekintetében a továbbiakban a Szerencsejáték Zrt-nél előterjesztett fogyasztóvédelmi panasz kezeléséhez kapcsolódó adatkezelési tájékoztató az irányadó, és a Nyomtatványról mindazon személyes adatok helyreállíthatatlan módon törlésre (anonimizálásra) kerülnek, amelyek a panaszkezelési eljárás során jogszabályban foglaltak szerint nem kötelezően kezelendő személyes adatok és a panasz kivizsgáláshoz fűződő cél megvalósításához nem szükségesek.

A fent hivatkozott adatkezelési tájékoztató az alábbi linken keresztül közvetlenül is elérhető:

[Adatkezelési tájékoztató Szerencsejáték Zrt-nél előterjesztett fogyasztóvédelmi panasz kezeléséhez kapcsolódóan.pdf](#),

továbbá a Társaság weboldalán az Adatkezelés menüpontban.

### ***A kezelt személyes adatok kategóriái:***

A Nyomtatvány benyújtása esetén az alábbi személyes adatok kezelésére kerül sor:

- a bejelentő, mint érintett neve,
- a bejelentő, mint érintett személyazonosságát igazoló okmány típusa és száma,
- a bejelentő címe (levelezési cím),
- a bejelentő telefonszáma, e-mail címe,
- a bejelentés benyújtásának helye,
- a felszólamlás, reklamáció okának megjelölése érdekében rögzített személyes adatnak minősülő adatok/ információk, ideértve azon különleges személyes adatokat is, amelyeket a bejelentő közöl a bejelentésében és a kivizsgálás szempontjából szükségesek,
- az igénylő arra vonatkozó megállapítása, hogy hány forint nyereményt ért el,
- a sorsjegy vagy átvételi igazolás átadás-átvételének tényére vonatkozó adat,
- a bejelentő aláírása.

Az átvételi igazolás vagy a technikai sorsjegy adataira vonatkozóan kezelt személyes adatok:

- átvételi igazolás vagy a kódazonosítású technikai sorsjegy azonosító számának első 16 számjegye,
- a nyomdai sorszám, illetve az átvételi igazolásra nyomtatott szelvénytiszta szám (online játék esetén).

Elektronikus játékmódban (internetes, SMS-es, Mobil Vásárlás és ATM-es) felszólamlás esetén kezelt személyes adatok:

- ügyfélazonosító szám vagy játékoskártya száma,
- fogadáshoz használt, illetve ATM-es fizetési módnál a regisztrációkor megadott telefonszám.

Kaparós sorsjegy reklamáció esetén kezelt személyes adatok köre:

- a sorsjegy neve,
- a sorsjegy megvásárlásának helye,
- a sorsjegy sorszáma,
- a sorsjegy fedőréteg alatti egyedi azonosítószáma,
- a sorsjegy kiegészítő (betű)kódja.

A személyes adatok közvetlenül az érintettől származnak, aki a személyes adatokat a bejelentés megtételekor a Társasággal közli.

#### ***Az adatkezelés jogalapja:***

A jelen tájékoztatóban foglalt személyes adatok kezelésének jogalapja **a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja alapján az érintett hozzájárulása a személyes adatai kezeléséhez.**

Amennyiben a bejelentésben az érintett különleges személyes adatnak minősülő információt is közöl, amely a bejelentéshez szükségszerűen kapcsolódik és a kivizsgáláshoz nélkülözhetetlen információnak is minősül, úgy adatkezelő az ilyen adatok kezelése tekintetében a GDPR 9. cikk (2) bekezdésében meghatározott kiegészítő jogalapot is alkalmaz.

*Tájékoztatjuk, hogy az adatkezeléshez megadott hozzájárulás bármely időpontban visszavonható, amely azonban nem érinti a visszavonás előtti hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonására az érintettnek a jelen tájékoztató első oldalán megjelölt elérhetőségeken keresztül van lehetősége.*

Az adatok kezeléséhez megadott hozzájárulás visszavonása a reklamáció, felszólamlás kivizsgálásnak és a kivizsgálás eredményéről szóló tájékoztatásnak a megküldésével járhat, attól függően, hogy az adatkezeléshez megadott hozzájárulás visszavonása az adatkezelés mely fázisában történik, ugyanis a személyes adatok a felszólamlás/reklamáció/panasz kezeléséhez szükségesek.

#### ***Az adatkezelés időtartama:***

A Társaság a felszólamlás vagy a reklamáció kezeléséhez szükséges személyes adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a bejelentés kivizsgálásának eredményéről szóló érintetti tájékoztatás megtörténteig tart.

Amennyiben a Nyomtatvány kitöltése fogyasztóvédelmi panasz benyújtása céljából történik az

érintett által és szándéka szerint, vagyis nem reklamáció rögzítése okán, úgy a továbbiakban fogyasztóvédelmi panaszként végzett adatkezelésre tekintettel a személyes adatok kezelése a fogyasztóvédelmi törvény 17/A. (7) bekezdésében meghatározott 3 év elteltéig tart.

### ***Címzettek és a személyes adatok megismerésére jogosultak:***

A jelen tájékoztatóban megjelölt személyes adatokhoz a Nyomtatvány kezelésének céljától függően a Társaság azon alkalmazottai férhetnek hozzá, akik a reklamáció/felszólamlás/panasz kezelésében a munkakörükből fakadóan jogosultak, illetve kötelesek eljárni.

A kezelt személyes adatok – a jogszabályi kötelezettségből eredő hatósági adattovábbítás esetét kivéve – harmadik személy számára nem kerülnek továbbításra.

### **Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatban megillető jogok és jogérvényesítés lehetőségei**

#### ***Az érintettet a személyes adatai kezelésével összefüggésben megillető jogok:***

A Társaság az érintett jelen adatkezeléssel összefüggő jogai gyakorlásával kapcsolatos kérelmét vagy kérését indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a beérkezését követő legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, kivéve, ha ez a határidő a kérelem összetettségére vagy a kérelmek számára tekintettel további két hónappal meghosszabbításra kerül.

#### **Az érintettet a jelen adatkezelés vonatkozásában az alábbi jogok illetik meg:**

- ***Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog***, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a Társaságtól visszajelzést kapjon arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, hozzáférést kapjon az alábbiakhoz:
  - a kezelt személyes adatokhoz,
  - az érintett személyes adatok kategóriáihoz,
  - az adatkezelés céljaihoz,
  - azon címzettekhez vagy a címzettek kategóriáihoz, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Társaság közölte vagy közölni fogja,
  - adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamához vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjaihoz,
  - azon információkhoz, hogy az érintett kérelmezheti a Társaságtól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen.
  - valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról való tájékoztatáshoz,
  - ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötte a Társaság, akkor a forrásukra vonatkozó minden elérhető információhoz,
  - az automatikus döntéshozatal tényéhez (ideértve a profilalkotást is), valamint ezekben az esetekben az alkalmazott logikához és ahhoz, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

- **Helyesbítéshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, továbbá az adatkezelés céljának figyelembevételével jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.
- **Törléshez való jog**, amelynek alapján az érintett kérheti, hogy a Társaság indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat:
  - a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
  - az érintett visszavonja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a GDPR 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
  - a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
  - a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
  - a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- **Az adatkezelés korlátozásához való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike fennáll:
  - az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát,
  - az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azokfelhasználásának korlátozását,
  - a Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, azonban 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 a Társaság jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- **Adathordozhatósághoz való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széleskörben használt géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Társaság.

Tájékoztatjuk, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelés tekintetében automatizált döntéshozatalra (beleértve a profilalkotást is) nem kerül sor.

#### ***Az érintettet megillető jogérvényesítési lehetőségek a jelen adatkezelés vonatkozásában:***

**Amennyiben sérelmesnek véli azt, ahogy a Társaság a személyes adatait kezeli, javasoljuk, hogy először intézzon megkeresést a Társaság jelen tájékoztató elején megadott elérhetőségei valamelyikén vagy forduljon az adatvédelmi tisztviselőhöz.** Panaszát mindenesetben megvizsgáljuk és mindent megteszünk azért, hogy megfelelően kezeljük azt. Ha panasza ellenére továbbra is sérelmezi, ahogy a Társaság kezeli a személyes adatait, vagy nem kíván nálunk panaszt tenni, az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet.

Felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog:

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül minden érintett jogosult arra, hogy amennyiben szerinte a Társaság vagy az általa megbízott adatfeldolgozó tevékenységével vagy mulasztásával jogsértést követett el, vagy annak veszélyét idézte elő, úgypanaszt tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: felügyeleti hatóság).

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

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

Levelezési címe: 1374 Budapest, Pf. 603.

Telefonszám: 06 1/391-1400

Telefax: 06 1/391-1410

Weboldalának címe: <https://www.naih.hu/>

A Társasággal vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog:

A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatai kezelésével összefüggő jogait megsértették.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

A törvényszékek listáját a <https://birosag.hu/torvenyszekek> webcím alatt érheti el.

*Jelen adatkezelési tájékoztató 2018. május 25. napjától hatályos.*

***Szerencsejáték Zrt.***