



ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ **a Szerencsejáték Zrt.-nél előterjesztett fogyasztóvédelmi panasz kezeléséhez** **kapcsolódóan**

A Szerencsejáték Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (fogyasztóvédelmi törvény) foglalt fogyasztóvédelmi kötelezettségek teljesítése érdekében panaszkezelési tevékenységet végez, amely a panaszt közlő fogyasztó (a továbbiakban: panaszos) személyes adatainak kezelését eredményezi.

A panasz a panaszosnak a Társasággal szemben előterjesztett, a Társaságnak, vagy a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

A fogyasztóvédelmi panaszkezelésről szóló tájékoztatás elérhető a Szerencsejáték Zrt. weboldalán az alábbi linken keresztül:

[Szerencsejáték Zrt. - Panaszkezelés \(szerencsejatek.hu\)](http://szerencsejatek.hu),

továbbá papír alapon a Szerencsejáték Zrt. értékesítési helyein.

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 panaszos, mint érintett** számára az adatkezelési tevékenység során tudomására jutott személyes adatai kezelését, továbbá rendelkezésére 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

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

Címe: 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

E-mail címe: adatved@szerencsejatek.hu

Az adatkezelés körülményeire vonatkozó részletes információk

A panaszos, mint érintett személyes adatait érintően a Szerencsejáték Zrt. által végzett adatkezelés célja:

A Társaság a fogyasztóvédelmi törvény 17/A. és 17/C. §§ panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek betartása érdekében panaszkezelési tevékenységet végez, az alábbi adatkezelési célok alapján:

- a panasz közlése során, az érintett által megadott adatok kezelésének célja az érintett panaszának jogszabályban meghatározott módon, jegyzőkönyvben történő kötelező rögzítése és a panasz teljeskörű kivizsgálása (*1. számú adatkezelési cél*),
- a panaszossal történő kapcsolattartás (*2. számú adatkezelési cél*), valamint
- a panaszra vonatkozó válasznak az érintettel történő közlése (*3. számú adatkezelési cél*).

A kezelt személyes adatok kategóriái:

Az *1. számú adatkezelési cél* vonatkozásában végzett adatkezelés az érintettre vonatkozó következő személyes adatok kezelésével jár:

- a) a panaszos érintett neve,
- b) a panaszos érintett lakcíme,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az érintett panaszának részletes leírásában, valamint az általa bemutatott iratokban, dokumentumokban és egyéb bizonyítékokban szereplő személyes adatnak minősülő adatok és információk, amelyek a panasz kivizsgáláshoz szükségesek,
- e) a panaszt közlő aláírása (telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével),
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A *2. számú adatkezelési cél* vonatkozásában megvalósuló adatkezelés az érintettre vonatkozó következő személyes adatok kezelésével jár:

- a) a panaszos neve
- b) a panaszos kapcsolattartás céljából megadott adata: telefonszáma, e-mail címe,
- c) a panasz egyedi azonosítószáma.

A *3. számú adatkezelési cél* vonatkozásában történő adatkezelés az érintettre vonatkozó következő személyes adatok kezelésével jár:

- a) a panaszos érintett neve,

- b) a panaszos érintett kapcsolattartásra megadott adatai,
- c) a panasz kivizsgálásnak eredménye.

A fenti személyes adatok – a panasz egyedi azonosítószámának kivételével – közvetlenül az érintettől származnak.

Az adatkezelés jogalapja:

- A jelen tájékoztatóban foglalt *1. és 3. számú adatkezelési célok* tekintetében a személyes adatok kezelésének jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja, amelynek alapján az adatkezelés a Társaságra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.**

Ezen jogi kötelezettséget a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. és 17/C. §§ panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései határozzák meg a Társaság, mint adatkezelő számára.

Az adatok megadása nélkül a panasz jegyzőkönyvben történő rögzítése nem valósítható meg, valamint a panaszra vonatkozó válasznak a panaszossal történő közlése nem lehetséges.

- A jelen tájékoztató *2. számú adatkezelési célja* vonatkozásában a személyes adatok kezelésének jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja**, amely szerint az adatkezelés a Társaság, mint adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé.

Ezen jogos érdek abból következik, hogy a Társaság a fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (6) bekezdésében meghatározott határidőn belül a panaszt alaposan és eredményesen kivizsgálhassa, és intézkedhessen a panasz kivizsgálásnak eredményének írásban érdemben igazolható módon történő megválaszolásáról és közléséről, abban az esetben is, amennyiben a panaszos a panasz közlése során nem a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott lakcímét, hanem más elérhetőségi adatát közölte.

Tekintve, hogy a Társaság által végzett adatkezelési cél jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja**, így az érintettek bármikor élhetnek a GDPR 21. cikkében szereplő tiltakozáshoz való jogukkal, a jelen dokumentumnak „*Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatban megillető jogok és jogérvényesítés lehetőségei*” címe alatt megjelenő tájékoztatóban foglaltak szerint.

Az adatkezelés időtartama:

A Társaság az *1. és 3. számú adatkezelési célok* tekintetében a személyes adatokat a fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bekezdésében meghatározottak értelmében 3 évig őrzi.

A *2. számú adatkezelési cél* vonatkozásában az érintett személyes adatait Társaság, a fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (6) bekezdésében meghatározott, annak érdemi megválaszolására nyitva álló határidő szerinti 30 napig kezeli.

Címzettek és a személyes adatok megismerésére jogosultak:

A jelen tájékoztatóban megjelölt személyes adatokhoz a Társaság azon alkalmazottai férhetnek hozzá, akik a panasz ügyintézésével járó tevékenység és az ahhoz kapcsolódó jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából 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 kérelmé 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 forrásokra 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 a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a GDPR 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
 - 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.
- **Tiltakozáshoz való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdek alapján történő kezelése ellen. Ebben az esetben a Társaság a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Társaság bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű, jogos érdekek indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, vagy védelméhez kapcsolódnak.

Tájékoztatjuk, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt *2. számú adatkezelési cél* 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 intézzen 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. Hapanasza ellenére továbbra is sérelmezi, ahogy a Társaság kezeli a személyes adatait, vagy nemkíván 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, úgy panaszt 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.