

## TÁJÉKOZTATÓ A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELMÉRŐL ÉS KEZELÉSÉRŐL

### Tartalomjegyzék

1. Bevezetés
2. Miért kezeljük az Ön személyes adatait?
3. Mely személyes adatait gyűjtjük és kezeljük?
4. Mennyi ideig kezeljük/tároljuk személyes adatait?
5. Hogyan védjük az Ön személyes adatait?
6. Kinek van hozzáférése a személyes adataihoz és ki szerezhet róla tudomást?
7. Milyen jogai vannak az adatkezeléssel kapcsolatban, és milyen módon gyakorolhatja azokat?
8. Elérhetőségi adatok
9. Hol talál bővebb információkat?

#### 1. Bevezetés

Jelen adatvédelmi nyilatkozat összefoglalja a személyes adatai kezelésének indokait, az adatgyűjtés és adatkezelés módját, továbbá összegzi, hogy milyen módon biztosított a személyes adatainak biztonsága, hogyan kerül felhasználásra személyes adatok kezelése során gyűjtött információ, valamint, hogy milyen jogai vannak Önnek a személyes adatai kezelésével kapcsolatban (hozzáférés, törlés, korlátozás, stb).

Az Európai Unió intézményei elkötelezettek a magánszféra védelme és tisztelete iránt. Tekintettel arra, hogy az Európai Unió tagállamait, Izlandot és Norvégiát lefedő Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (a továbbiakban: ECC-Net) ECC-Net 2 elnevezésű elektronikus panaszkezelési adatbázisa (a továbbiakban: ECC-Net 2 vagy IT Tool) az Ön személyes adatait gyűjti, rögzíti és kezeli, ezért a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2018. október 23-i (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: adatvédelmi rendelet) alkalmazandó. A rendelet magyar nyelvű szövege elérhető itt: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R1725&from=EN>

Az ECC-Net-et alkotó 30 nemzeti Európai Fogyasztói Központ (a továbbiakban: ECC) a fogyasztói bizalmat erősíti a fogyasztók részére szóló tanácsadás és tájékoztatás, valamint jogi segítségnyújtás útján, ha az érintett fogyasztónak a lakóhelyétől eltérő másik országban (az Európai Unió tagállamai, Izland és Norvégia) végzett **határon átnyúló** vásárlása kapcsán merül fel valamilyen kérdése, illetve panaszja.

Az ECC-k széleskörű szolgáltatásokat nyújtanak a fogyasztók számára, ideértve a fogyasztói jogokról szóló tájékoztatást, a határon átnyúló fogyasztói panasz esetén történő érdemi jogi segítségnyújtást, valamint az egyéb igényérvényesítési lehetőségekről szóló tájékoztatást is. Az ECC-k tájékoztatják a fogyasztókat az elérhető európai alternatív vitarendezési eljárásokról (ADR), és segítséget nyújtanak az ilyen eljárások kezdeményezéséhez, amennyiben a panasszal érintett vállalkozással nem jött létre kompromisszum, megállapodás az ECC-k informális panaszkezelése során.

Az ECC-Net a fenti feladatok ellátására és a fogyasztók részére nyújtott szolgáltatások teljesítésére az "ECC-Net 2" elnevezésű elektronikus adatbázist, úgynevezett IT Tool-t használja a feladatellátáshoz szükséges személyes adatok és egyéb adatok gyűjtése, kezelése és tárolása érdekében. Az IT Tool-t az Európai Bizottság működteti és üzemelteti.

Az adatgyűjtés és adatkezelés az adatvédelmi rendelet előírásai szerint történik, különösen az adatvédelmi rendelet 5. cikke alapján.

## 2. Miért kezeljük az Ön személyes adatait?

Az adatkezelés célja: Az Európai Bizottság Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatósága Fogyasztói Végrehajtás és Jogorvoslati E.3. Osztályának (Unit E.3: Consumer Enforcement and Redress, Directorate-General for Justice and Consumers, European Commission) vezetője (a továbbiakban: Adatkezelő) gyűjti és kezeli az Ön személyes adatait, valamint az Ön által megadott információkat az ECC-k feladatainak ellátása érdekében.

Az ECC-Net célja a fogyasztók tájékoztatása a fogyasztói jogokról, valamint segítségnyújtás részükre az EU/Európai Gazdasági Térség tagországaiban fennálló határon átnyúló fogyasztói panaszai és jogvitái esetében, annak érdekében, hogy teljesen kihasználhassák az Európa Unió belső piacának előnyeit.

Az ECC-k a feladataik teljesítése során a releváns adatok kezelése érdekében, a szükséges ideig és az alábbi cél(ok)ra használják az "ECC-Net 2" IT Tool-t.

- a fogyasztó és az ECC közötti kapcsolattartás lehetővé tétele érdekében;
- a kérelem/megkeresés, valamint a panasz nyilvántartása, valamint azok jogi értékelésének megkönnyítése érdekében;
- a határon átnyúló panasz vagy jogvita rendezésének megkísérlésének érdekében közvetlenül a vállalkozással való kapcsolatfelvétel vagy egy alternatív vitarendező fórum (ADR forum) útján;
- a fogyasztó számára az ügy nyomonkövethetősége érdekében;
- anonimizált statisztikák készítése és jogsértés gyanúja esetén a jogsértések feltárása érdekében;

Az ECC-Net-ről további információ itt található:

[https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_en](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en)

Az ECC-Net 2 működése az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

Az Európai Parlament és a Tanács 254/2014/EU rendelete a 2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó többéves fogyasztóvédelmi programról és az 1926/2006/EK határozat hatályon kívül helyezéséről, különösen a 2. cikke és a 3. cikk (1) bekezdésének (c) és (d) pontjai.

Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról, különösen a 21. cikk rendelkezései.

Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, különösen a 14. cikk rendelkezései.

Az adatvédelmi rendelet 5. cikke értelmében az adatkezelés jogszerűnek tekintendő, mivel az adatkezelés a fent említett jogszabályokban rögzített követelmények, továbbá az Európai Bizottság jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében szükséges.

### 3. Mely személyes adatait gyűjtjük és kezeljük?

Az alábbi felhasználókról, adatalanyokról gyűjtünk és kezelünk adatokat.

- Az Európai Unióban, Norvégiában és Izlandon lakóhellyel rendelkező **fogyasztók**, akik tájékoztatásért és segítségnyújtásért lépnek kapcsolatba az ECC-kel;
- A határon átnyúló fogyasztói panasszal vagy jogvitával érintett, az Európai Unióban, Norvégiában és Izlandon honos **vállalkozások képviselői/kapcsolattartói**;
- Alternatív vitarendező **(ADR) fórumok képviselői/kapcsolattartói**;

Az adatgyűjtéssel és adatkezeléssel érintett személyes adatok köre az alábbi:

#### *a) A fogyasztók vonatkozásában*

(i) kezelt adatok:

- A fogyasztó/a kérelmező/a fogyasztó nevében eljáró meghatalmazott neve;
  - Postai címe;
  - Irányítószáma;
  - Lakóhelye szerinti ország;
  - Telefonszáma;
  - E-mail címe;
  - Neme;
  - A kapcsolattartás során használt nyelv;
  - A kérelem/panasz összefoglalása, leírása
- (ii) A fentiekén túli személyes adatok, mint például banki adatok a fogyasztó kifejezett előzetes hozzájárulása esetén gyűjthetők, amennyiben az a panaszkezeléshez és vitarendezéshez szükséges.

#### *b) A vállalkozások képviselői, kapcsolattartói vonatkozásában*

ritkán kerülnek adatok gyűjtésre és tárolásra az "ECC-Net 2" IT Toolban, de amennyiben mégis sor kerül erre, az az alábbi adatokat foglalja magába:

- A vállalkozás képviselőjének, kapcsolattartójának neve;
- A vállalkozás címe (székhelye, telephelye);
- Irányítószáma;
- Ország;
- Vállalkozás üzleti telefonszáma;
- Vállalkozás üzleti e-mail címe;

#### *c) Az ADR fórumok képviselői/kapcsolattartói vonatkozásában:*

ritkán kerülnek adatok gyűjtésre és tárolásra az "ECC-Net 2" IT Toolban, de amennyiben mégis sor kerül az adatkezelésre és tárolásra, az az alábbi adatokat foglalja magába:

- Az ADR fórum képviselőjének, kapcsolattartójának neve;
- Az ADR fórum címe;
- Irányítószáma;
- Ország;
- Az ADR fórum telefonszáma;
- Az ADR fórum e-mail címe;

#### **4. Mennyi ideig kezeljük/tároljuk személyes adatait?**

A fogyasztók, valamint a vállalkozások és ADR fórumok képviselőinek/kapcsolattartóinak személyes adatai addig kerülnek tárolásra, amíg a fogyasztói megkeresések megválaszolása, illetve panaszügyek folyamatban vannak, de nem tovább, mint a megkeresés/panaszügy lezárását követő 3 év. A megőrzési határidő az adott fogyasztói megkeresés, illetve panaszügy nyomkövetését és adott esetben az ügy lezárását követő új fejlemények kezelése érdekében szükséges. Amint az adattárolás említett időtartama lejárt, a tárolt információk anonimizálásra kerülnek, és további tárolásuk kizárólag statisztikai célokat szolgál.

#### **5. Hogyan védjük az Ön személyes adatait?**

Minden elektronikus formátumú adat (az ECC-Net 2-n keresztül küldött, e-mail, a rendszerbe feltöltött dokumentum, adat, stb) az Európai Bizottság vagy szerződéses partnerének szerverén kerül, tárolásra, melyek megfelelnek az Európai Bizottság [C(2006) 3602 számú] biztonsági határozatában foglalt, az Európai Bizottság által használt információs rendszerek biztonságával kapcsolatos követelményeknek és előírásoknak.

Az Európai Bizottság szerződéses partnereire speciális szerződéses feltételek vonatkoznak, ha az Európai Bizottság nevében az Ön személyes adatai vonatkozásában bármilyen adatkezelést végeznek. Továbbá a szerződéses partnerek kötelesek betartani a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet) végrehajtásából eredő adatvédelmi és titoktartási követelményeket.

#### **6. Kinek van hozzáférése a személyes adataihoz és ki szerezhethet róla tudomást?**

Fogyasztói panaszának rendezése érdekében az Ön kifejezett hozzájárulásával a panaszügy az érintett vállalkozás országa szerinti ECC-hez, továbbá adott esetben egy ADR fórumhoz vagy tagállami fogyasztóvédelmi hatósághoz kerül továbbításra.

A továbbított ügyekben adott esetben a vállalkozással való kapcsolatfelvétel is megtörténik. Ilyen esetekben a panaszrendezéshez szükséges mértékben az Ön személyes adatai a panasszal érintett vállalkozáshoz kerülnek továbbításra.

Az Ön adataihoz való hozzáférésre a feljogosított személyeknek van joga, akiknek az információ szükséges a korábbiakban említett feladatok ellátásához. Ezen személyek kötelező, és szükséges esetén további kiegészítő adatvédelmi/titoktartási nyilatkozatot tehetnek.

A feljogosított személyek körébe az ECC-Net ügykezelői, valamint az Európai Bizottságnak az "ECC-Net 2" IT Tool működtetéséért, üzemeltetéséért és tartalommenedzseléséért felelős munkatársai tartoznak.

Norvégia és Izland az Európai Gazdasági Térség és az Európai Szabadkereskedelmi Egyezmény részes tagállamai. Ezért az EU tagállamokban működő ECC-k és a Norvégiában, illetve Izlandon működő ECC-k közötti adattovábbítás, adatátadás az adatvédelmi rendelet szerinti adatkezelésnek, adattovábbításnak minősül.

## **7. Milyen jogai vannak az adatkezeléssel kapcsolatban, és milyen módon gyakorolhatja jogait?**

Az adatvédelmi rendelet alapján Ön jogosult hozzáférni a személyes adataihoz, kérheti azok helyesbítését, korlátozását, amennyiben azok pontatlanok vagy nem teljeskörűek. Jogai gyakorlása érdekében lépjen kapcsolatba az Önnel kapcsolatot tartó ECC-vel, az Európai Bizottsággal mint Adatkezelővel vagy az Európai Bizottság adatvédelmi tisztviselőjével a 8. pontban megadott elérhetőségeken.

## **8. Elérhetőségi adatok**

Amennyiben észrevétele vagy kérdése van, illetve panaszra merül fel a személyes adatainak gyűjtésére és kezelésére vonatkozóan, lépjen kapcsolatba az Európai Fogyasztói Központ Magyarországgal vagy az Európai Bizottsággal mint Adatkezelővel.

### **Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság – Európai Fogyasztói Központ Magyarország**

e-mail: [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu)

telefonszám: +36-1-896-77-47

### **Adatkezelő**

Head of Unit E.3: Consumer Enforcement and Redress  
Directorate-General for Justice and Consumers  
European Commission

e-mail: [JUST-E3@ec.europa.eu](mailto:JUST-E3@ec.europa.eu)

Telefax: +32 2 2989432

### **Az Európai Bizottság Adatvédelmi Felelőse - /The Data Protection Officer (DPO) of the Commission/**

e-mail: [DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu](mailto:DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu)

### **Európai Adatvédelmi Biztos - /The European Data Protection Supervisor (EDPS)/**

e-mail: [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu).

## **9. Hol talál bővebb információkat?**

Az Európai Bizottság Adatvédelmi Felelőse nyilvántartást vezet és tesz közzé minden adatkezelési folyamatról. Az angol nyelvű nyilvántartás elérhető itt: <http://ec.europa.eu/dpo-register>

Jelen adatvédelmi nyilatkozat bejelentésre került az Európai Bizottság Adatvédelmi Felelőse részére (hivatkozási szám: DPO-3984.1). A bejelentés részletei angol nyelven elérhetőek itt: <http://ec.europa.eu/dpo-register/detail/DPO-3984-1>