

Global Assistance Zrt. Adatkezelési tájékoztatója

Hatályos: 2026.10.05. napjától

Tartalomjegyzék

I.	Általános tájékoztatás	2
II.	Fogalommeghatározás	2
III.	Az adatkezelés alapelvei	3
IV.	Adatbiztonsági intézkedések	3
V.	Adatfeldolgozók igénybevétele	4
VI.	Adatfeldolgozói tevékenység bemutatása	4
	A. Az Adatfeldolgozó adatai	4
	B. Az Adatfeldolgozási tevékenység részletei	4
	C. Az érintettek jogai, érvényesítésük módja	6
VII.	Egyes önálló adatkezelések	6
	1) <u>Online ügyintézés</u>	6
	2) <u>Ügyfélelégedettségi kérdőív kitöltésével összefüggő adatkezelés</u>	7
	3) <u>Üzleti partnerek által megadott kapcsolattartói adatok kezelése</u>	7
	4) <u>Üzleti partnerek által cégképviselőre jogosultként megadott adatok kezelése</u>	8
	5) <u>Üzleti partnerekkel kötött szerződéssel összefüggő jogi igények érvényesítése az elévülési időn belül</u>	8
	6) <u>Számviteli bizonylat és számla megőrzése</u>	8
	7) <u>Partner Támogató Program</u>	9
	8) <u>Kapcsolatfelvételi űrlap</u>	9
	9) <u>Szakember regisztrációs űrlap</u>	10
	10) <u>Beszállítók tényleges tulajdonosainak adatkezelése</u>	10
	11) <u>Global Assistance Partnerportál</u>	11
VIII.	Önálló adatkezelésekhez kapcsolódó érintetti jogok	13

I. Általános tájékoztatás

Jelen tájékoztatás célja, hogy megismertessük az érintetteket a Global Assistance Zrt. által végzett adatkezelések során alkalmazott adatvédelmi és adatkezelési elvekkel, az említett társaság által végzett adatfeldolgozási és önálló adatkezelési tevékenységek részleteivel. A tájékoztató támaszkodik különös tekintettel az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendeletében („Általános Adatvédelmi Rendelet” vagy „GDPR”) foglaltakra, figyelembe véve a vonatkozó ágazati jogszabályokat.

A Global Assistance Zrt., mint adatfeldolgozó Biztosító vagy Egészségpénztár partnere (a továbbiakban: Biztosító és/vagy Adatkezelő), mint adatkezelő kiszervezése alapján ellátásszervezési, háztartási-, gépjármű-, utasbiztosítási-, IT-, és jogi asszisztencia, kárrendezési, helyreállítási, szerelési és karbantartási szolgáltatásokat, valamint 24 órás egészségügyi információs és asszisztencia call center szolgáltatási tevékenységet végez, továbbá online egészségügyi időpontfoglalási rendszert, bizonyos biztosítási szolgáltatásokkal összefüggésben online ügyintézési felületet biztosít a Biztosítottak számára a vonatkozó biztosítási feltételek szerint.

Tájékoztatni szeretnénk a Biztosítottakat arról, hogy a Biztosítóval megkötött biztosítási szolgáltatások tekintetében a Biztosító önálló adatkezelőnek minősül, mert az érintett (Biztosított) személyes adatait saját nevében és érdekében, önállóan kezeli, az adatkezelés céljait és eszközeit önállóan határozza meg. **A Biztosító adatkezeléseiről az adott Biztosító honlapján található mindenkor hatályos „Adatkezelési tájékoztató” elnevezésű dokumentumból tájékozódhat.**

A Global Assistance Zrt. az ellátásszervezési, háztartási-, gépjármű-, utasbiztosítási-, IT-, és jogi asszisztencia, kárrendezési, helyreállítási, szerelési és karbantartási szolgáltatásokat, valamint 24 órás egészségügyi információs és asszisztencia call center és online egészségügyi időpontfoglalási rendszert, bizonyos biztosítási szolgáltatásokkal összefüggésben online ügyintézési felületet biztosítására vonatkozó szolgáltatás nyújtása során adatfeldolgozóként jogosult a biztosítási szerződéssel és a biztosított jogviszonnyal összefüggő biztosított adatokhoz hozzáférni és az Adatkezelő utasításai alapján, illetve annak nevében eljárva kapcsolódik be az adatkezelésbe. Tevékenységét kiszervezett tevékenységként végzi, a Biztosító, mint adatkezelő adatfeldolgozási műveleteket határoz meg számára. A Biztosító és az adatfeldolgozója között adatfeldolgozási megállapodás rendelkezik az együttműködés kereteit, az adatfeldolgozó kötelezettségeit. Az adatfeldolgozási tevékenység jogszerűségéért az adatkezelő Biztosítót terheli felelősség. Az adatfeldolgozó az adatkezelő Biztosító nevében és utasításai alapján eljárva kizárólag a Biztosító és Biztosított között fennálló szerződés vagy biztosított jogviszony teljesítésének céljából dolgozhatja fel az adatokat, valamint Adatkezelő rendelkezései szerint köteles az adatokat tárolni, megőrizni.

A Global Assistance Zrt. kizárólag a Biztosítótól érkező konkrét utasítások szerint és megfelelő biztonsági intézkedések végrehajtása mellett továbbít személyes adatokat harmadik felek számára a jogosulatlan adatkezelés és adatközlés elkerülése érdekében.

Ahogy az a fentiekben kiemeltük, a személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatást, az esetleges észrevételeire választ az adatkezelő Biztosító köteles az érintettek számára megadni. Annak érdekében azonban, hogy az érintettek számára áttekinthető legyen az adatfeldolgozás terjedelme, ebben a tájékoztatóban az adatfeldolgozás alapvető jellemzőit bemutatjuk Önnek.

A fentiekben túl bizonyos esetekben a Global Assistance Zrt. önálló adatkezelőként kezel személyes adatokat (pl.: üzleti partnerek által megjelölt kapcsolattartói adatkezelés, üzleti partnerek által kapcsolatfelvételi úrlapon megadott adatok stb.), amely adatkezelésekről szintén a jelen dokumentumban adunk részletes tájékoztatást.

A Global Assistance Zrt. fenntartja a jogot, hogy jelen tájékoztatót bármikor, előzetes értesítés nélkül módosítsa.

II. Fogalom meghatározás

Jelen adatkezelési tájékoztató egyebekben a GDPR-ban foglalt fogalom meghatározásokat használja.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi,

fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságra vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Egészségügyi adat: Egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

Biztosított: a Biztosítóval szerződéses jogviszonyban álló, vagy csoportos biztosítási szerződéshez csatlakozott és biztosított jogviszonnyal rendelkező ügyfél, aki a biztosítási feltételek értelmében biztosítási szolgáltatásra jogosult.

Ellátásszervezés: a biztosítási feltételekben meghatározott egészségügyi szolgáltatások megszervezése a Biztosított részére.

Egészségügyi dokumentáció: az egészségügyi szolgáltatás során az egészségügyi dolgozó tudomására jutott egészségügyi és személyazonosító adatokat tartalmazó feljegyzés, nyilvántartás vagy bármilyen más módon rögzített adat, függetlenül annak hordozójától vagy formájától.

Egészségügyi szolgáltató: egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult egyéni egészségügyi vállalkozó, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, jelen tájékoztató értelmében az a rendelő is, ahol a páciens az egészségügyi ellátást igénybe veszi, ahol a páciens vizsgálata, kezelése történik.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

Adatkezelő: Aki az adatkezelés céljait és eszközeit – önállóan vagy másokkal együtt – meghatározza.

Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, aki az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Címzett: Az a természetes vagy jogi személy, akivel a személyes adatokat közlik, függetlenül attól, hogy harmadik személy-e.

III. Az adatkezelés alapelvei

A Global Assistance Zrt. a személyes adatkezelési tevékenységeit oly módon alakítja ki, hogy mindenkor teljesüljenek az Adatvédelmi Rendelet 5. cikkében foglalt adatkezelési alapelvek, azaz biztosítja a személyes adatok kezelésének jogszerűségét, tisztességességét, átláthatóságát, az adatok kezelésének célhoz kötöttségét, az adattakarékosságot (adatminimalizálás), azok pontosságát, tárolásuk időtartamának korlátozottságát, valamint bizalmasságukat. Az alapelvek betartásán túl a Global Assistance Zrt., amennyiben az adatkezelés során adatfeldolgozóként jár el, minden esetben az Adatkezelő utasításait betartva jár el.

IV. Adatbiztonsági intézkedések

- 1) A Global Assistance Zrt. által az adatkezelő Biztosító nevében kezelt adatokat székhelyünkön őrizzük, vagy elektronikusan kezeljük.
- 2) Az elektronikusan kezelt adatok védelme érdekében a technika mindenkori állása szerint megfelelő szintű biztonságot nyújtó megoldásokat alkalmazunk.
- 3) Gondoskodunk az adatok biztonságáról, megteszük továbbá azokat a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítjuk azokat az eljárási szabályokat, amelyek a GDPR, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.
- 4) Adatbázisunkban tárolt érintetti adatokhoz kizárólag Társaságunk erre kifejezett jogosultsággal rendelkező munkatársa férhet hozzá a hozzáférési szintek kialakított mértékéig.
- 5) Biztosítjuk, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozzuk azok jogtalan megsemmisülését, jogosulatlan hozzáférését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását, jogosulatlan terjesztését, minden elvárható lépést megteszünk a véletlen elvesztés megakadályozása érdekében. E kötelezettség teljesítésére Társaságunk minden olyan harmadik felet felhív, akik részére személyes adatokat továbbít.

- 6) Szolgáltatásunk informatikai rendszerét tűzfalal és széleskörű informatikai biztonsági eszközökkel védi a jogosulatlan hozzáférés ellen.
- 7) Társaságunk mindenkor védelmet biztosít az informatikai rendszerei ellen irányuló csalás, kémkedés, vírusok, betörések, rongálás, természeti csapások ellen, szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokat alkalmazunk.
- 8) Az adatok tárolására használt eszközök jelszóval védettek, a hozzáférési szintek szabályozottak.
- 9) A szervezeti felépítést és adatkezelési folyamatokat a beépített adatvédelem elvének érvényesülésével alakítjuk ki.
- 10) A személyes adatok feldolgozására is kiterjedő információbiztonsági és adatvédelmi szabállyal rendelkezünk.

V. Adatfeldolgozók igénybevétele

A Global Assistance a tevékenysége során további adatfeldolgozókat vesz igénybe, melyek listája a www.globalassistance.hu weboldalon az „AI-adatfeldolgozóink” menüpontban érhető el. A lista az Adatfeldolgozó által kötött vagy a jövőben kötendő szerződésektől függően változhat.

VI. Adatfeldolgozói tevékenység bemutatása

A. Az Adatfeldolgozó adatai

Cégnév:	Global Assistance Zrt. (továbbiakban: Társaság vagy Global Assistance)
Székhely:	1134 Budapest, Váci út 33.
Cégjegyzékszám:	01-10-143818
Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Zászlósi Ágnes adatvedelem@globalassistance.hu

B. Az Adatfeldolgozási tevékenység részletei

- 1) Egészség asszisztenciával összefüggő adatkezelési tevékenységek
 - A Társaság az ellátásszervezést, és egészségbiztosítási termékekhez kapcsolódó szolgáltatást a megbízó Biztosító nevében és utasításai alapján végzi. Az érintetteknek (Biztosítottaknak) nyújtott szolgáltatást a Biztosító kiszervezett szolgáltatójaként látja el.
 - A tevékenységet egészségügyi szolgáltatók bevonásával végezzük, így számukra, mint címzettek részére sor kerül a lefoglalt egészségügyi ellátás nyújtásához szükséges személyes adatok továbbítására. A címzettek lehetséges körét honlapunkon, a *Klinika kereső* menüpont alatt találja, azzal, hogy az ellátásszervezéshez és az időpontfoglaláshoz szükséges adatkör kizárólag a kiválasztott egészségügyi szolgáltató részére kerül továbbításra.
 - Az egészségügyi szolgáltatók a tevékenységük ellátása során önálló adatkezelőként járnak el, így az egészségügyi szolgáltatás végzésével felmerülő adatkezelés részleteiről az adott egészségügyi szolgáltatótól kérhet tájékoztatást.
 - A Biztosítottak telefonon, e-mailben, online foglalási rendszer használatával ügyfélportál útján, vagy online ügyintézési felületen keresztül jelenthetik be a szolgáltatási igényüket. A telefonhívás, illetve online bejelentés alkalmával ellenőrzésre kerül, hogy a szolgáltatási igényt előterjesztő a szolgáltatás igénybevitelére jogosult-e. Az ellenőrzési, fedezetvizsgálati és azonosítási tevékenység – az Adatkezelő Biztosító által – az Adatfeldolgozó Global Assistance Zrt. számára rendelkezésre bocsátott adatbázis alapján történik.
 - Telefonon történő szolgáltatási igénybejelentés során a vonatkozó biztosítási feltételek és a Biztosított egészségügyi panaszainak megfelelő egészségügyi szolgáltatóhoz irányítjuk a Biztosítottat akként, hogy részére időpontot foglalunk az egészségügyi szolgáltatóhoz, amely időpont foglalás során továbbításra kerül a Biztosított neve, kapcsolattartásra megadott e-mail címe, telefonszáma, TAJ száma, és rögzítésre kerül a Biztosított által igénybevehető egészségügyi ellátás típusa. A Biztosított a lefoglalt időpontról e-mail útján kap visszaigazolást.
 - Az előzetes azonosításhoz és regisztrációhoz kötött ügyfélportálon keresztül bejelentett szolgáltatási igény esetén a Biztosított által megadott vagy feltöltött információk alapján automatikusan jut el az egészségügyi szolgáltató kijelöléséhez és lehetséges időpont felajánláshoz. A Biztosított az online felületen történő

időpontfoglalásról is e-mail útján kap visszaigazolást, a kiválasztott egészségügyi szolgáltató részére az előző bekezdésben foglalt adatok kerülnek továbbításra. Az ügyfélportálon elérhető szolgáltatások igénybevételéhez a Biztosított előzetes regisztrációja szükséges, amely validálásához szükséges azonosító adatokat az Adatkezelő bocsátja a Global Assistance rendelkezésére.

- Az előzetes regisztrációhoz nem kötött, *Online ügyintézés* menüpont alatt előterjesztett szolgáltatási igénybejelentés során az azonosításhoz, és a szolgáltatási igénybejelentés jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat kötelező megadni. Az igénybejelentésről a bejelentő e-mail útján kap visszaigazolást. Amennyiben a bejelentés alapján a Társaság időpontot foglal a Biztosított részére egészségügyi szolgáltatóhoz, úgy a kiválasztott egészségügyi szolgáltató részére a fent részletezett adatok kerülnek továbbításra. Amennyiben ilyen módon olyan érintett ad meg személyes adatokat, aki nem az Adatkezelő Biztosító ügyfele, úgy az adatkezelésre a VII.1.) pontban foglaltak vonatkoznak.
- A telefonbeszélgetés, illetve online bejelentés feldolgozása során a Biztosított által adott tájékoztatás és benyújtott dokumentumok alapján vizsgáljuk meg, hogy a bejelentett ellátási igény biztosítási eseménynek minősül, és a biztosítási feltételek szerinti szolgáltatásnyújtás jogalapja fennáll-e.
- Az ügyfelekkel történő telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, és a Biztosító, mint adatkezelő utasítása szerint kerülnek tárolásra, megőrzésre, melynek részleteiről a Biztosító adatkezelési tájékoztatója nyújt részletes információkat.
- Az ügyfélportálon keresztül elérhető online foglalási rendszer használatához szükséges regisztráció során, és az *Online ügyintézés* menüpont alatti online szolgáltatási igény bejelentéséhez meg kell adni a Biztosított nevét, nemét, születési dátumát, telefonszámát, e-mail címét, TAJ számát; továbbá a szolgáltatási igény teljesítéséhez és fedezetvizsgálatához szükséges egészségügyi adatok és dokumentumok körét. Ezeket az adatokat a Global Assistance a Biztosító adatkezelési tájékoztatójában foglalt időtartamig kezeli. Az említett adatok szükségesek a Biztosított beazonosításához, a Biztosított által igényelt ellátás megszervezésére, időpont foglalásához, és a biztosítási szerződés teljesítéséhez.

2) Műszaki segítségnyújtással összefüggő adatkezelési tevékenységek

- A Társaság a háztartási-, gépjármű-, utasbiztosítási-, IT-, és jogi asszisztencia, kárrendezési, helyreállítási, szerelési és karbantartási szolgáltatásokat, valamint 24 órás asszisztencia call center szolgáltatást a megbízó Biztosító nevében és utasításai alapján végzi. Az érintetteknek (Biztosítottaknak) nyújtott szolgáltatást a Biztosító kiszervezett szolgáltatójaként látja el.
- A tevékenységet helyreállítással, karbantartással és különböző műszaki tevékenységet ellátó egyéni vállalkozó vagy gazdasági társaságként működő szakemberek bevonásával végezzük, így számukra, mint címzettek részére sor kerül a szolgáltatási és kárrendezési igény nyújtásához szükséges személyes adatok továbbítására. A kiválasztott és a Biztosított által igényelt munkát és szolgáltatást elvégző szakember, mint címzett adatairól a szolgáltatási igény elintézése során adunk tájékoztatást azzal, hogy a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges adatkör kizárólag a kiválasztott szakember partner részére kerül továbbításra.
- A szakember partnerek a tevékenységük ellátása során a Global Assistance közreműködőjeként, így az adatkezelés során a Global Assistance megbízásából és utasításai szerint járnak el.
- A Biztosítottak telefonon, elektronikus úton e-mailben jelenthetik be a szolgáltatási igényüket. A telefonhívás, illetve elektronikus bejelentés alkalmával ellenőrzésre kerül, hogy a szolgáltatási igényt előterjesztő a szolgáltatás igénybevételére jogosult-e. Az ellenőrzési, fedezetvizsgálati és azonosítási tevékenység – az Adatkezelő Biztosító által – az Adatfeldolgozó Global Assistance Zrt. számára rendelkezésre bocsátott adatbázis alapján történik.
- Telefonon történő szolgáltatási igénybejelentés során a vonatkozó biztosítási feltételek és a Biztosított kárának és szolgáltatási igényeinek megfelelő szakember partnerünkhöz irányítjuk a Biztosítottat akként, hogy a kért és a biztosítás által fedezett szolgáltatást a részére megszervezzük, amely során továbbításra kerül a Biztosított neve, az egyeztetett kapcsolattartási e-mail címe, telefonszáma, és amennyiben a szolgáltatásnyújtás típusa miatt szükséges, a munka helyszíne, és rögzítésre kerül a Biztosított által igényelt szolgáltatás típusa.
- A telefonbeszélgetés, illetve online bejelentés feldolgozása során a Biztosított által adott tájékoztatás és esetlegesen benyújtott alátámasztó dokumentumok alapján vizsgáljuk meg, hogy a bejelentett igény biztosítási eseménynek minősül, és a biztosítási feltételek szerinti szolgáltatásnyújtás jogalapja fennáll-e.
- Az ügyfelekkel történő telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, és a Biztosító, mint adatkezelő utasítása szerint kerülnek tárolásra, megőrzésre, melynek részleteiről a Biztosító adatkezelési tájékoztatója nyújt részletes információkat.

C. Az érintettek jogai, érvényesítésük módja

- 1) A személyes adatainak kezelésével kapcsolatosan tájékoztatás kérése kiterjedhet az Adatkezelő által kezelt adatok körére, azok forrására, az adatkezelés céljára, jogalapjára, időtartamára, az esetleges adattovábbításokkal kapcsolatos címzettek adataira, az adatkezeléssel összefüggő tevékenységekre, jogorvoslati lehetőségekre.
- 2) Az érintetti jogokkal kapcsolatos tájékoztatást és érvényesítésük módját az Adatkezelő honlapján elérhető mindenkor hatályos „Adatkezelési tájékoztató” elnevezésű dokumentumban érik el.
- 3) Az érintettek tájékoztatást az Adatkezelő Biztosítótól kérhetnek, az Adatkezelő adatkezelési tájékoztatójában megadott elérhetőségeken.
- 4) Az érintettek adatkezeléssel összefüggő megkereséseit a Global Assistance adatvédelmi tisztviselője részére is megküldhetik továbbítás céljából a fenti elérhetőségeken, azonban a Biztosító nevében végzett adatkezeléssel összefüggő érintetti megkeresést a Biztosító válaszolja meg.
- 5) Amennyiben adatvédelmi vonatkozású kérelmét, tiltakozását, panaszát az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseit és észrevételeit Társaságunk részére küldi meg, úgy azt indokolatlan késedelem nélkül továbbítjuk az Adatkezelő számára.
- 6) Amennyiben a Társaság hivatalos megkeresést kap az arra jogosult hatóságtól, úgy jogszabályi kötelezettsége alapján kötelező jelleggel átadja a hatóság által meghatározott személyes adatokat.

VII. Egyes önálló adatkezelések

Az alábbiakban részletezett egyes önálló adatkezelések önálló adatkezelőjének részletes adatai:

Cégnév:	Global Assistance Zrt. (továbbiakban: Adatkezelő vagy Global Assistance)
Székhely:	1134 Budapest, Váci út 33.
Cégjegyzékszám:	01-10-143818
Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Zászlósi Ágnes adatvedelem@globalassistance.hu

1) Online ügyintézés

Az Adatkezelő <https://health.globalassistance.hu/> aloldaláról elérhető *Online ügyintézés* menüpont alatt lehetőség van biztosítási szolgáltatási igényt, vagy más kapcsolatfelvételi megkeresést előterjeszteni. Amennyiben a kapcsolatfelvevőről a megadott személyes adatok alapján megállapítható, hogy nem Biztosított, és így nem a Biztosító ügyfele, úgy a kapcsolatfelvevő által megadott adatokat az Adatkezelő önálló adatkezelőként kezeli az alábbiak szerint.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Kapcsolatfelvételt kezdeményező beazonosítása, szolgáltatási vagy más kapcsolatfelvételi igény teljesítésének céljából.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Az Adatkezelő és az érintett jogos érdeke.
<i>Jogos érdek:</i>	A megkeresés teljesítéséhez és a teljesítési mód meghatározásához elengedhetetlenül szükséges beazonosítás.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Online ügyintézési menüponton belül választható lehetőségtől függően az űrlapon megadott adatok köre, feltöltött dokumentumok tartalma.
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A megkeresés beérkezésétől számított 60 nap. Amennyiben a kapcsolatfelvevő személy a Biztosító ügyfele, az adatkezelés részleteire, így annak időtartamára is a Biztosító adatkezelési tájékoztatója vonatkozik.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Biztosító partnerek részére az azonosítás céljából, harmadik országbeli adattovábbítás nem történik.
<i>Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:</i>	Az adatszolgáltatás önkéntes, azonban a kapcsolatfelvételhez és a beazonosításhoz bizonyos, az űrlap által előírt adatok megadása elengedhetetlen. Az adatszolgáltatás elmaradása az űrlap leadását

megakadályozza, így ilyen esetben más csatornán fordulhat az érintett Társaságunkhoz.

2) Ügyfélelégedettségi kérdőív kitöltésével összefüggő adatkezelés

Az egészségügyi ellátásszervezést vagy online időpont foglalást követően a Biztosítottnak lehetősége van az ellátásszervezésről, egészségügyi ellátásról és az eljáró orvostól ügyfélelégedettségi kérdőív kitöltésével véleményt adni az Adatkezelő részére. A kérdőív kitöltése során megadott értékeléseket az Adatkezelő anonim módon, így az érintettel összefüggésbe nem hozható módon teszi közzé az időpont foglaló online felületén az értékelt egészségügyi szolgáltatóval és eljáró orvossal összefüggésben. Az Adatkezelő által a kérdőívben megadott értékelések alapján az érintettek beazonosíthatók, mellyel összefüggésben az alábbiak szerint történik az adatkezelés.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Ügyfélelégedettség-mérés, valamint az Adatkezelő szolgáltatásainak fejlesztését szolgáló piackutatás, egészségügyi szolgáltató partnerekkel való általános ügyfélelégedettség nyomonkövetése és mérése.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Az érintett hozzájárulása, melyet az érintett bármikor jogosult visszavonni.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Foglalási azonosító, értékelt egészségügyi ellátás típusa, eljáró orvos személye, kérdőívben megadott válaszok
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	Az adatkezelés jogalapját képező hozzájárulás visszavonásáig, de legkésőbb a kérdőív kitöltését követő 2 évig.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	A személyes adatoknak nincs címzettje; A megadott válaszok kizárólag anonimizált, az érintett beazonosítására nem alkalmas módon kerülnek közzétételre az időpont foglaló felületen az érintett egészségügyi szolgáltatóhoz kapcsolódóan, továbbá statisztikai adatként az érintett egészségügyi szolgáltató részére kerülhet átadásra a Biztosított beazonosítására nem alkalmas módon.
<i>Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:</i>	Az adatszolgáltatás önkéntes, azonban a kérdőív kitöltésére és elmentésére csak az adatkezeléshez való hozzájárulás esetén van lehetőség, enélkül a kérdőív nem tölthető ki, mert adatkezelés nélkül a fent részletezett adatkezelési cél nem valósítható meg.

3) Üzleti partnerek által megadott kapcsolattartói adatok kezelése

Az Adatkezelő beszállító és üzleti partnerei által megadott kapcsolattartói személyes adatokat kezel az alábbiak szerint.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Felek közötti szerződés teljesítésével összefüggő hatékony kapcsolattartás, üzletmenet folytonosságának biztosítása.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	A felek között létrejött szerződés teljesítése.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Szerződésben megadott kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe.
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A szerződésben rögzített adatokat a szerződés megőrzésére a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ szakaszában foglalt ideig; a szerződésben nem rögzített adatokat a szerződés hatálya alatt kezeljük.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Nem történik adattovábbítás
<i>Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:</i>	Az adatszolgáltatás a szerződés teljesítése céljából elengedhetetlen, az adatszolgáltatás elmaradásának következménye a szerződéskötés elmaradása, vagy a postai kapcsolattartás.

4) Üzleti partnerek által cégképviselőre jogosultként megadott adatok kezelése

Az Adatkezelő beszállító és üzleti partnerei által megadott kapcsolattartói személyes adatokat kezel az alábbiak szerint.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Felek közötti szerződés megkötése céljából a cégképviselőként megadott személyek képviseleti jogának ellenőrzése és a szerződésben való rögzítése.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Jogi kötelezettség teljesítése.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Szerződésben megadott cégképviselőre jogosult képviselő neve, lakóhelye, születési ideje és anyja neve, képviseleti jogosultság kezdete és hatálya.
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A szerződésben rögzített adatokat a szerződés megőrzésére a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ szakaszában foglalt ideig; a szerződésben nem rögzített adatokat a szerződés hatálya alatt kezeljük.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Nem történik adattovábbítás
<i>Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:</i>	Az adatszolgáltatás a szerződés megkötése céljából elengedhetetlen, az adatszolgáltatás elmaradásának következménye a szerződéskötés elmaradása.

5) Üzleti partnerekkel kötött szerződéssel összefüggő jogi igények érvényesítése az elévülési időn belül

Az Adatkezelő beszállító és üzleti partnereinek személyes adatait, vagy a képviselőjének személyes adatai jogvita és jogi igényérvényesítés esetén az alábbiak szerint kezeli.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Felek közötti szerződéssel összefüggő jogi igények érvényesítése.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Az adatkezelő jogos érdeke.
<i>Jogos érdek</i>	Jogi igények érvényesítéséhez fűződő érdek.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Egyéni vállalkozó/jogi személy képviselőjének neve, lakóhelye/székhelye, születési ideje, anyja neve.
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	Az igényérvényesítéshez szükséges adatokat a jogos igény végrehajthatóságának elévüléséig kezeljük.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Adattovábbítás az eljárást lefolytató bíróság, hatóság, végrehajtó felé történhet.

6) Számviteli bizonylat és számla megőrzése

Az Adatkezelő a természetes személy, egyéni vállalkozó beszállító és üzleti partnereinek adatait a kiállított számviteli bizonylatok megőrzésével összefüggésben az alábbiak szerint kezeli.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Irányadó jogszabályok és a szerződés alapján kibocsátott számviteli bizonylatok szabályszerű megőrzése.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	A felek között létrejött szerződés teljesítése.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Természetes személy, egyéni vállalkozó üzleti partner neve, székhelye, bankszámlaszáma.

<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ szakaszában foglalt ideig.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Főszabály szerint nem történik adattovábbítás, azonban az adóhatóság / más hatóság adatszolgáltatási felhívása alapján az adatok továbbításra kerülhetnek a hatóság részére a felhívás szerint megjelölt adatkörben.

7) Partner Támogató Program

Az Adatkezelő a <https://help24.globalassistance.hu/> oldalról elérhető Partner Támogató Program működtetésével és abba való regisztrációval összefüggésben az alábbi adatkezelést végzi.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Partner Támogató Programba történő regisztráció a program keretein belül igénybe vehető kedvezmények biztosítása céljából.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Az érintett hozzájárulása, melyet az érintett bármikor jogosult visszavonni.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Regisztráció során kötelezően megadandó adatok köre: név, cégnév, e-mail cím, telefonszám, opcionálisan megadandó adat: adószám; regisztráció időpontja.
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A cél megvalósulásáig, tehát a Partner Támogató Program működtetésének és a kedvezmények biztosításának időtartamáig, vagy az adatkezelés jogalapját képező hozzájárulás visszavonásáig.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Kedvezményt nyújtó Szolgáltató partnerek részére, melynek pontos köre bővíthet, és mindig aktuálisan elérhető a https://help24.globalassistance.hu/ oldalról elérhető Partner Támogató Program aloldalán. A Szolgáltatók általi adatkezelésről a Szolgáltatók nyújtanak tájékoztatást.
<i>Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:</i>	Az adatszolgáltatás önkéntes, azonban a Partner Támogató Programba való regisztrációhoz és a kedvezmények igénybevételéhez elengedhetetlen. Az adatszolgáltatás elmaradása a regisztrációs űrlap leadását megakadályozza, így ilyen esetben a programba való regisztráció nem lehetséges.

8) Kapcsolatfelvételi űrlap

Az Adatkezelő a <https://help24.globalassistance.hu/> oldalról elérhető *Kapcsolat* menüpont alatt elérhető űrlappal történő kapcsolatfelvétel során adatkezelést végez. Amennyiben az űrlapon a Társaság adatfeldolgozói tevékenységével összefüggésben, Biztosítottként történik a kapcsolatfelvétel, úgy az adatkezelés az adott Biztosító adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint történik. Amennyiben az űrlapon Biztosítottként nem minősülő személy ad meg személyes adatot, annak kezelése az alábbiak szerint történik:

<i>Adatkezelés célja:</i>	Kapcsolatfelvételt kezdeményező beazonosítása, szolgáltatási vagy más kapcsolatfelvételi igény teljesítésének céljából.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Az érintett hozzájárulása, melyet az érintett bármikor jogosult visszavonni.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Kapcsolatfelvétel során kötelezően megadandó adatok köre: név, e-mail cím, szabadszöveges üzenetben feltüntetett további esetleges adatok.
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A cél megvalósulásáig, tehát a kapcsolatfelvételi igény elintézésének és a megfelelő ügyintézési folyamat elindításának időtartamáig. Amennyiben a kapcsolatfelvételi igény más célú adatkezelést tesz szükségessé, az adatkezelés azon cél szerinti tájékoztatás szerint történik.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Nem történik adattovábbítás.

Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:

Az adatszolgáltatás elmaradása a kapcsolatfelvételi űrlap leadását megakadályozza, így ilyen esetben kapcsolatfelvétel az említett űrlapon keresztül nem lehetséges.

9) Szakember regisztrációs űrlap

Az Adatkezelő a <https://help24.globalassistance.hu/> oldalról elérhető *Szakembereknek* menüpont alatt elérhető űrlappal történő jelentkezés leadásával adatkezelést végez.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Üzleti partneri kapcsolat létrehozása, szerződéskötésre irányuló tárgyalások lefolytatása az érdeklődő szakemberrel.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Az érintett hozzájárulása, melyet az érintett bármikor jogosult visszavonni.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Kapcsolatfelvétel során kötelezően megadandó adatok köre: név, e-mail cím, szakterület, munkavégzés területi elhelyezkedése.
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A cél megvalósulásáig, tehát a szerződéskötésre irányuló egyeztetések és tárgyalások lefolytatása időtartamáig, vagy az érintett hozzájárulásának visszavonásáig.
<i>Címzettek köre, harmadik országbeli adattovábbítás:</i>	Nem történik adattovábbítás.
<i>Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:</i>	Az adatszolgáltatás elmaradása az űrlap leadását megakadályozza, így ilyen esetben kapcsolatfelvétel az említett űrlapon keresztül nem lehetséges.

10) Beszállítók tényleges tulajdonosainak adatkezelése

Az Adatkezelő beszállító és klinikai partnereinek tényleges tulajdonosait az Európai Unió, az ENSZ, az Egyesült Királyság és az Egyesült Államok szankciós listáin való ellenőrzési szűrőrendszeren keresztül.

<i>Adatkezelés célja:</i>	Meggyőződni az Adatkezelő partnereinek tényleges tulajdonosának személyéről, valamint arról, hogy az érintettek szankciós listákon nem szerepelnek.
<i>Adatkezelés jogalapja:</i>	Az Adatkezelő jogos érdeke.
<i>Jogos érdek:</i>	Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy csak olyan megbízható beszállító partnerekkel álljon üzleti kapcsolatban, amelyek és amelyek tényleges tulajdonosa pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések hatálya alatt nem állnak, így a nemzeti és nemzetközi pénzmosás megelőzési és terrorizmus finanszírozásának megelőzéséhez valamint a vagyoni és pénzügyi korlátozó intézkedések hatékony érvényesítéséhez fűződő célokat elősegítse.
<i>Kezelt adatok köre:</i>	Tényleges tulajdonos neve, születési helye és ideje, állampolgársága, lakcíme, tulajdonosi érdekeltiségének jellege és mértéke; bünyügyi adatok (szankciós listán való esetleges érintettség).
<i>Adatok megőrzésének időtartama:</i>	A tényleges tulajdonosok személyes adatait és a szűrések teljesítése során keletkezett adatokat az Adatkezelő a partnerrel kötött szerződés hatályának végét követő 30 napig kezeli.
<i>Címzettek köre:</i>	A tényleges tulajdonosok személyes adatait az Adatkezelő az Union Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. részére, mint adatfeldolgozója részére továbbítja a szűrések elvégzése céljából.

*Adatszolgáltatás
elmaradásának
következményei:*

Az adatszolgáltatás a szerződéskötés feltétele, annak elmaradása a szerződéskötés megtagadását vonhatja maga után.

11) Global Assistance Partnerportál

Az Adatkezelő a partner.globalassistance.hu oldalról elérhető Global Assistance Partnerportál működtetésével és abba való regisztrációval összefüggésben az alábbi adatkezelést végzi. Jelen fejezetben használt fogalmak alatt a Global Assistance Zrt. által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételekben meghatározott fogalmakat kell érteni.

Adatkezelés célja:

Az adatkezelés célja a Global Assistance Partnerportál-regisztráció, felhasználói fiók kezelése és szolgáltatások biztosítása a GDPR 6. cikk (1) b) pontja alapján illetve az egészségügyi szolgáltatás/ellátásszervezés során egészségügyi adatok kezelése – GDPR 6. cikk (1) b) és a különleges adatok kezelését lehetővé tevő GDPR 9. cikk (2) a) pontja alapján.

Adatkezelés jogalapja:

A Partnerportálon történő regisztrációhoz, a felhasználói fiók kezeléséhez, valamint a Kedvezményezett által igényelt szolgáltatások biztosításához szükséges személyes adatok tekintetében a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, azaz a Kedvezményezettet érintő szerződés teljesítése.

Amennyiben a Kedvezményezett egészségügyi szolgáltatást, különösen egészségügyi ellátásszervezést, egészségügyi tanácsadást, telemedicina szolgáltatást vagy egészségügyi dokumentum értelmezéséhez kapcsolódó szolgáltatást vesz igénybe, és ennek során egészségügyi adatainak kezelése válik szükségessé, az adatkezelés általános jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, a különleges személyes adatok kezelésének feltétele pedig a Kedvezményezett GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti kifejezett hozzájárulása.

A Kedvezményezett az egészségügyi adatainak kezeléséhez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja. A visszavonás nem érinti a visszavonást megelőzően végzett adatkezelés jogszerűségét. Amennyiben az igényelt szolgáltatás teljesítése egészségügyi adatok kezelése nélkül nem lehetséges, a hozzájárulás hiányában vagy annak visszavonását követően az adott szolgáltatás nem, vagy csak az egészségügyi adatok kezelése nélkül teljesíthető mértékben nyújtható.

Kezelt adatok köre:

A regisztráció és a felhasználói fiók kezelése során különösen: név, e-mail-cím, telefonszám, lakcím, az Előfizetőhöz kapcsolódó jogosultság azonosításához szükséges adatok, regisztráció és felhasználói fiók adatai, valamint az igényelt szolgáltatás jellegétől függően az annak teljesítéséhez szükséges további adatok, így különösen gépjármű rendszáma, szolgáltatási hely címe.

Egészségügyi szolgáltatás igénybevétele esetén – kizárólag az adott szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben – kezelhető a Kedvezményezett TAJ-száma, egészségi állapotára, panaszaira, korábbi betegségeire és az igényelt vagy szükséges egészségügyi ellátásra vonatkozó adata, valamint az általa rendelkezésre bocsátott egészségügyi dokumentáció, így különösen ambuláns lap, zárójelentés, diagnosztikai vizsgálati lelet, ápolási dokumentáció és terápiás terv.

*Adatok megőrzésének
időtartama:*

A regisztrációhoz és a felhasználói fiókhoz kapcsolódó személyes adatokat az Adatkezelő a Kedvezményezett Partnerportál használatára való jogosultságának fennállásáig kezeli. A szolgáltatási igények teljesítésével összefüggő személyes adatokat az Adatkezelő az adott szolgáltatás teljesítését követően - a vonatkozó jogszabályokban, illetve

a szolgáltatásra irányadó szerződéses feltételekben meghatározott időtartamig – 5 évig kezeli.

*Címzettek köre,
harmadik országbeli
adattovábbítás:*

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges személyes adatok az adott szolgáltatás teljesítésében közreműködő partner részére kerülhetnek továbbításra. Egészségügyi szolgáltatás igénybevétele esetén a Kedvezményezett személyes és – szükség szerint – egészségügyi adatai kizárólag a kiválasztott, az ellátás megszervezésében vagy nyújtásában közreműködő egészségügyi szolgáltató részére, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben kerülnek továbbításra. Az egészségügyi szolgáltató az általa nyújtott egészségügyi ellátással összefüggő adatkezelés tekintetében önálló adatkezelőként jár el. Harmadik országba történő adattovábbításra nem kerül sor.

*Adatszolgáltatás
elmaradásának
következményei:*

A regisztrációhoz és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges személyes adatok megadása a Global Assistance Partnerportál használatának, illetve az adott szolgáltatás igénybevételének feltétele. Ezen adatok megadásának hiányában a regisztráció, illetve az érintett szolgáltatás teljesítése nem lehetséges. Az egészségügyi adatok kezelése kizárólag olyan szolgáltatás esetén szükséges, amelynek teljesítéséhez ilyen adatok kezelése elengedhetetlen; az egészségügyi adatok kezeléséhez adott kifejezett hozzájárulás hiánya **nem akadályozza a Partnerportálra történő regisztrációt és más, egészségügyi adatok kezelését nem igénylő szolgáltatás igénybevételét.**

Az adatkezelési tevékenység részletei:

1) Egészség asszisztenciával összefüggő adatkezelési tevékenységek

- A Társaság a jelen ponttal kapcsolatos, önálló szolgáltatási körébe eső ellátásszervezést önálló adatkezelőként végzi.
- A tevékenységet egészségügyi szolgáltatók bevonásával végezzük, így számukra, mint címzettek részére sor kerül a lefoglalt egészségügyi ellátás nyújtásához szükséges személyes adatok továbbítására. A címzettek lehetséges körét honlapunkon, a *Klinika kereső* menüpont alatt találja, azzal, hogy az ellátásszervezéshez és az időpontfoglaláshoz szükséges adatok kizárólag a kiválasztott egészségügyi szolgáltató részére kerül továbbításra.
- Az egészségügyi szolgáltatók a tevékenységük ellátása során önálló adatkezelőként járnak el, így az egészségügyi szolgáltatás végzésével felmerülő adatkezelés részleteiről az adott egészségügyi szolgáltatótól kérhet tájékoztatást.
- A Kedvezményezettek telefonon, e-mailben, online foglalási rendszer használatával 11) Global Assistance Partnerportál útján jelenthetik be a szolgáltatási igényüket. A telefonhívás, illetve online bejelentés alkalmával ellenőrzésre kerül, hogy a szolgáltatási igényt előterjesztő a szolgáltatás igénybevételére jogosult-e. Az ellenőrzési és azonosítási tevékenység a Global Assistance Partnerportálon tárolt Kedvezményezetti adatbázis alapján történik.
- Telefonon történő szolgáltatási igénybejelentés esetén a Kedvezményezettet egészségügyi panaszainak megfelelő egészségügyi szolgáltatóhoz irányítjuk akként, hogy részére időpontot foglalunk az egészségügyi szolgáltatóhoz, amely időpont foglalás során továbbításra kerül a Kedvezményezett neve, kapcsolattartásra megadott e-mail címe, telefonszáma, TAJ száma, és rögzítésre kerül a Kedvezményezett által igénybevehető egészségügyi ellátás típusa. A Kedvezményezett a lefoglalt időpontról e-mail útján kap visszaigazolást.
- Az előzetes azonosításhoz és regisztrációhoz kötött Global Assistance Partnerportálon keresztül bejelentett szolgáltatási igény esetén a Kedvezményezett által megadott vagy feltöltött információk alapján automatikusan jut el az egészségügyi szolgáltató kijelöléséhez és lehetséges időpont felajánlásához. A Kedvezményezett az online felületen történő időpontfoglalásról is e-mail útján kap visszaigazolást, a kiválasztott egészségügyi szolgáltató részére az előző bekezdésben foglalt adatok kerülnek továbbításra. A Global Assistance Partnerportálon elérhető szolgáltatások igénybevételéhez a Kedvezményezett előzetes regisztrációja szükséges.
- **Az ügyfelekkel történő telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, melyet a Társaság jogszabályban megadott határidőig őriz meg.**

2) Műszaki segítségnyújtással összefüggő adatkezelési tevékenységek

- A Társaság a háztartási-, gépjármű-, IT-, és jogi asszisztencia, helyreállítási, szerelési és karbantartási szolgáltatásokat önálló adatkezelőként is végzi.
- A tevékenységet helyreállítással, karbantartással és különböző műszaki tevékenységet ellátó egyéni vállalkozó vagy gazdasági társaságként működő szakemberek bevonásával végezzük, így számukra, mint címzettek részére sor kerül a szolgáltatási és kárrendezési igény nyújtásához szükséges személyes adatok továbbítására. A kiválasztott és a Kedvezményezett által igényelt munkát és szolgáltatást elvégző szakember, mint címzett adatairól a szolgáltatási igény elintézése során adunk tájékoztatást azzal, hogy a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges adatkör kizárólag a kiválasztott szakember partner részére kerül továbbításra.
- A szakember partnerek a tevékenységük ellátása során a Global Assistance közreműködőjeként, így az adatkezelés során a Global Assistance megbízásából és utasításai szerint járnak el.
- A Kedvezményezettek telefonon jelenthetik be a szolgáltatási igényüket. A telefonhívás alkalmával ellenőrzésre kerül, hogy a szolgáltatási igényt előterjesztő a szolgáltatás igénybevételére jogosult-e. Az ellenőrzési és azonosítási tevékenység a Global Assistance Partnerportálon tárolt Kedvezményezetti adatbázis alapján történik.
- Telefonon történő szolgáltatási igénybejelentés során a Kedvezményezettet a szolgáltatási igényeinek megfelelő szakember partnerünkhöz irányítjuk akként, hogy a kért szolgáltatást észére megszervezzük, amely során továbbításra kerül a Kedvezményezett neve, az egyeztetett kapcsolattartási e-mail címe, telefonszáma, és amennyiben a szolgáltatásnyújtás típusa miatt szükséges, a munka helyszíne, és rögzítésre kerül a Kedvezményezett által igényelt szolgáltatás típusa.
- A telefonbeszélgetés, illetve online bejelentés feldolgozása során a Kedvezményezett által adott tájékoztatás és esetlegesen benyújtott alátámasztó dokumentumok alapján vizsgáljuk meg, hogy a bejelentett igény alapján szolgáltatásra jogosult-e

Az ügyfelekkel történő telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, és azok jogszabályi határidőig megőrzésre kerülnek.

VIII. Önálló adatkezelésekhez kapcsolódó érintetti jogok

Az érintett bármikor tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint az alábbi jogokkal élhet a Társasággal szemben.

Hozzáférési jog

Az érintett kérelmére a Társaság visszajelzést ad arra vonatkozóan, hogy az érintett személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, az érintett jogosult arra, hogy a személyes adataihoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai;
- személyes adatok kategóriái;
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- az érintett azon joga, hogy kérelmezheti a Társaságtól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbításra kerül sor, úgy Ön jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan az Adatvédelmi Rendelet 46. cikke szerinti megfelelő garanciákról.

A Társaság az érintett kérésére az adatkezelés tárgyát képező személyes adatainak másolatát a rendelkezésére bocsátja. A kért további másolatokért a Társaság az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat

a Társaság széles körben használt elektronikus formátumban bocsátja az érintett rendelkezésére, kivéve, ha ezt másként kéri. Az előző bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

Törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

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

- személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az érintett visszavonja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az érintett tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen tiltakozik;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

A fenti rendelkezések nem alkalmazandók többek között abban az esetben, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a személyes adatok kezelését előíró, a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy a Társaságra ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

A Társaság a fentiekből kifolyólag, bizonyos esetekben az érintett adatait annak kérése ellenére sem törölheti.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság 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 a Társaság ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- a Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- 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.

Ha az adatkezelés az érintett kérése alapján 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 az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni. A Társaság az érintettet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

A Társaság minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére a Társaság tájékoztatja e címzettekről.

Az adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra is, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Társaság, ha

- a) az adatkezelés az érintett hozzájárulásán vagy szerződés teljesítésén alapul;
- b) és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve az ezen jogalapon alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Társaság a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Társaság 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.

Eljárási szabályok

Az információkat írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

Adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseivel, észrevételeivel, panaszával kérjük, forduljon a Társaság adatvédelmi tisztviselőjéhez. Az adatkezelő elősegíti az érintetti jogok gyakorlását. Az érintett megfelelő azonosítása esetén a Társaság az érintetti jogok gyakorlására irányuló kérelmeket teljesíti.

A Társaság legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az érintetti jogaival kapcsolatos kérelmének nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Társaság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha a Társaság nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Az adatkezelés körülményeire vonatkozó információkat, az érintetti jogok gyakorlását és az adatvédelmi incidensekről történő tájékoztatást és intézkedést a Társaság díjmentesen biztosítja. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a Társaság, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása a Társaságot terheli.

Ha a Társaságnak megalapozott kétségei vannak az érintetti jogok gyakorlására irányuló kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Bírósághoz fordulás joga

Minden olyan személy, aki az Adatvédelmi Rendelet megsértésének eredményeképpen vagyoni, vagy nem vagyoni hátrányt szenvedett, a Társaságtól (vagy az adatfeldolgozótól) kártérítésre jogosult. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az érintett választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Adatvédelmi hatósági eljárás

Az érintett panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, email: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) fordulhat.