

**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ A VOLANTOURIST.HU HONLAP HASZNÁLATA SORÁN VAGY AZ UTAZÓKRA,
ÉRDEKLŐDŐKRE VONATKOZÓAN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉSEKRŐL**

A VOLÁNBUSZ Zrt. Budapest Főváros Kormányhivatala által U-001588 engedélyezési számon bejegyzett utazási irodájának, a VOLANTOURIST weboldalán (a továbbiakban: honlap) utazási szolgáltatásokat tartalmazó ajánlatkereső weboldalt üzemeltet. A VOLANTOURIST nem önálló jogi személy, így nem önálló adatkezelő, ezért az adatkezelő a VOLÁNBUSZ Zrt.

A VOLÁNBUSZ Zrt. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint jelen tájékoztatóval és folyamatleírásokkal tájékoztatja a volantourist.hu honlapon zajló adatkezelési folyamatokkal kapcsolatos minden tényről. A folyamatokban való részvétellel Ön, mint érintett a vonatkozó folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

1. A Társaság pontos megnevezése, elérhetőségei:

név: VOLÁNBUSZ Közlekedési zártkörűen működő Részvénytársaság

rövid név: VOLÁNBUSZ Zrt. (továbbiakban: VOLÁNBUSZ Zrt. vagy Társaság)

székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.

postacím: 476 Budapest, Pf. 302.

honlap: www.volanbusz.hu

központi e-mail cím: info@volanbusz.hu és kommunikacio@volanbusz.hu

központi telefonszám: +36 1 219-8000

törvényes képviselő: a Társaság elnök-vezérigazgatója

2. A Társaság adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége:

adatvedelem@volanbusz.hu

3. Adatkezelés szabályai

Jelen adatkezelési tájékoztató időbeli hatálya 2023. január 17. napjától visszavonásig tart.

Mint a honlap üzemeltetője, a VOLÁNBUSZ Zrt. (a továbbiakban: VOLÁNBUSZ Zrt.) tájékoztatja látogatóit, hogy jelen honlappal kapcsolatosan csak a jelen adatvédelmi tájékoztatóba foglaltak alapján kezel személyes adatokat.

E tájékoztató a VOLÁNBUSZ Zrt. adatvédelemről szóló szabályzata alapján készült, tárgyi hatálya kiterjed a VOLÁNBUSZ Zrt. által a honlap üzemeltetése során megvalósított minden olyan folyamatra, amely során a GDPR 4. cikk 1. pontjában meghatározott személyes adat kezelése megvalósul.

„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 azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

A jelen tájékoztató fogalmai megegyeznek a GDPR 4. cikkében meghatározott értelmező fogalommagyarzatokkal.

A VOLÁNBUSZ Zrt. kijelenti, hogy kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést, így személyes adatot csak és kizárólag a GDPR 6. cikkébe foglalt jogalapokkal kezel.

A VOLÁNBUSZ Zrt. kezelésében lévő személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi személyes adat minőségét, amíg belőle az érintett azonosított vagy azonosítható.

A VOLÁNBUSZ Zrt. akkor tekint egy adatot személyes adatnak, amennyiben rendelkezik azzal a technikai feltétellel, amely segítségével képes az adatból azonosítani az érintettet.

A VOLÁNBUSZ Zrt. kijelenti, hogy csak úgy folytat adatkezelést, hogy az minden szakaszában megfelel a célnak.

A VOLÁNBUSZ Zrt. jelen tájékoztató nyilvánosságra hozatalával közli Önnel, azaz az adatkezelés érintettjével az adatkezelés célját, az adatkezelés jogalapját, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos, a GDPR 13. cikkében meghatározott tényeket.

Tájékoztatjuk, hogy a VOLÁNBUSZ Zrt. munkaszervezési, fizikai, informatikai és jogosultságkezelési eszközökkel gondoskodik arról, hogy illetéktelen személyek a személyes adatokat ne ismerhessék meg, a VOLÁNBUSZ Zrt. munkatársai kötelesek az adatkezelés során megismert személyes adatokat titokként megőrizni.

4. Az érintettek jogainak érvényesítése

A VOLÁNBUSZ Zrt. tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti a személyes adataihoz való hozzáférést,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a VOLÁNBUSZ Zrt.-nek már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával.

A VOLÁNBUSZ Zrt. minden esetben törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be a VOLÁNBUSZ Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének címzett, jelen tájékoztató 1. és 2. pontjában feltüntetett elérhetőségein. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a VOLÁNBUSZ Zrt. erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak. Minden más esetben az igényt a munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslással élhet a VOLÁNBUSZ Zrt. ellen. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, illetve a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez. Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát a VOLÁNBUSZ Zrt.-hez fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!

Tájékoztatjuk, hogy a jogérvényesítéssel és jogorvoslással kapcsolatos részletes szabályokat a VOLÁNBUSZ Adatvédelmi Szabályzatában olvashatja, amely elérhető a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján, [https://www.volanbusz.hu/files/public/kozvetetel_kig/95-EVU-2020aVOLANBUSZZrt.adatvedelmiszabalyzatarol.pdf] valamint a VOLÁNTOURIST Utazási Irodáiban is.

5. ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓK ÉS FOLYAMATLEÍRÁSOK

A MINDEN ADATKEZELÉSRE IRÁNYADÓ KÖZÖS SZABÁLYOK

A VOLÁNBUSZ Zrt. az adatkezelésbe főszabály szerint adatfeldolgozót nem von be, az adatokat harmadik személy részére nem továbbítja. Amennyiben ettől eltérő szabályt alkalmaz a VOLÁNBUSZ Zrt., úgy azt az adott adatkezelésnél külön jelzi.

A VOLÁNBUSZ Zrt. azonban felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaságunkat, úgy Társaságunk, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A VOLÁNBUSZ Zrt. mint közfeladatot ellátó szerv, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet előírásainak megfelelően, mind a papír alapú ügyiratokat, mind az elektronikus ügyiratokat az iratkezelési szabályzatában meghatározottak szerint kezeli és tárolja.

5.1. A HONLAP ADATKEZELÉSE, COOKIE-KEZELÉS

A honlaphoz bárki kiléte felfedése és személyes adatai megadása nélkül hozzáférhet, a honlapon és az ahhoz kapcsolt oldalakon szabadon és korlátozás nélkül szerezhet információkat. Nem személyhez kötött információkat azonban korlátlanul és automatikusan gyűjt a weblap a látogatókról. Ezen honlap bizonyos része ún. „cookie-kat”, „sütiket” használ.

A cookie (websüti) a böngészőprogramok által a honlap megbízásából tárolt adatsomag. A sütitet maga a honlap hozza létre a böngésző segítségével az Ön számítógépén, vagy eszközén, ahol azok egy elkülönített könyvtárban kerülnek tárolásra. Többek között információt tárolhatnak a böngészésre használt eszköz paramétereiről, az Ön esetleges egyéni beállításairól, korábbi látogatásairól, hogy ezáltal is jobb böngészési élményben részesüljön: a tárolt adatok révén az Önnek megfelelő beállítású lap töltődik be.

A cookie-ek elhelyezését a weboldalra való belépéskor a „cookie nyilatkozat” tájékoztató ablakban hagyhatja jóvá.

A cookie-k típusai

- Munkamenet cookie (session cookie): ezek a cookie-k ideiglenesen aktiválódnak, amíg a böngészés folyik (azaz attól a pillanattól, amikor a felhasználó megnyitja a böngésző ablakot, addig a pillanatig, amíg be nem zárja azt), amint bezárul a böngésző, minden munkamenet cookie automatikusan törlődik.
- Állandó cookie: ezek a cookie-k a felhasználó eszközén maradnak a cookie-ban meghatározott ideig. Minden alkalommal aktiválódnak, amikor a felhasználó meglátogatja az adott weboldalt.

A cookie-k használatára vonatkozó jogi feltételeket megállapító módosított 2002/58/EC uniós irányelv rendelkezéseit a magyar jogba az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ültette át. A hírközlési törvény egyértelműen rögzíti, hogy cookie-t elhelyezni, a cookie által gyűjtött személyes adatokat felhasználni csak az érintett felhasználó világos és teljes körű tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet.

A honlap megtekintése során az Ön gépén elhelyezett cookie-k használata segítségével automatikusan rögzítésre kerülhet a látogatás kezdő és befejező időpontja, IP-címe, illetve egyes esetekben – az Ön böngészésre használt eszközének beállításától függően – a böngésző, az operációs rendszer típusa, nyelve, az eszköz paraméterei, az Ön által a weboldalon megadott beállítások, a meglátogatott aloldalak és az azokon eltöltött idő.

Ezek megosztásáról Ön dönt a felvillanó ablakban részünkre adott kifejezett felhatalmazás, valamint a böngészőjében megadott cookie-beállításaival. A weboldal használatához megadott egyéb adatok kezelése is az Ön önkéntes hozzájárulásával történik.

A honlap böngészésével Ön elfogadja, hogy honlapunk cookie-kat helyezzen el az Ön számítógépén, illetve eszközén, abból a célból, hogy honlapunk interaktív módon tudjon működni, illetve, hogy szükség esetén elemezni tudjuk, hány felhasználó tekinti meg honlapunk oldalait. Abban az esetben, ha nem egyezik bele a cookie-k alkalmazásába jelen honlapunkon, akkor előfordulhat, hogy az (főként az interaktív része) nem fog teljes körűen működni (pl. a menetrendi kereső, a térképes menetrend).

Minden böngésző lehetővé teszi a cookie-beállítások változtatását (pl. testre szabással lehetőség van letiltani egyes webhelyek cookie-jait). Viszont felhívjuk figyelmét, hogy mivel a cookie-k célja az adott weboldal használhatóságának és folyamatainak megkönnyítése, a cookie-k alkalmazásának megakadályozása vagy törlése esetén előfordulhat, hogy az adott honlap látogatói nem lesznek képesek a weboldal funkcióinak teljes körű használatára, illetve hogy a weboldal a tervezettől eltérően fog működni böngészőjében. Általában a böngészők „Beállítások” menüiben található a cookie-kal kapcsolatos beállítások. A cookie-k beállításával kapcsolatban további információt az egyes böngészők „Súgó” menüjében talál.

Ha szeretné visszavonni hozzájárulását, a böngészője cookie-beállításai között bármikor megteheti.

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

A Wildom Kft. (székhely: 1146 Budapest, Hermina út 17. cégjegyzékszám: 01-09-732070 adószám: 13375999-2-42) biztosítja és üzemelteti a honlap tárhelyet a VOLÁNTOURIST Utazási Iroda részére, így azon adatok, melyek a honlap használata kapcsán felmerülnek a honlap tárhelyen, a Wildom Kft. adatfeldolgozásába kerülnek.

5.2. KAPCSOLATFELVÉTEL A VOLÁNBUSZ ZRT. UTAZÁSI IRODÁJÁVAL, A VOLÁNTOURIST-TAL

A VOLÁNBUSZ Zrt. utazási irodájával, a VOLÁNTOURIST-tal személyesen, telefonon, írásban és a honlap használatával is fel lehet venni a kapcsolatot a VOLÁNTOURIST honlapján megadott elérhetőségeken. [<https://www.volantourist.hu/hu/utazasi-irodak>]. A honlapon a VOLÁNTOURIST nem üzemeltet automatikus kapcsolatfelvételi sablont, a „✉” linkre kattintva az érintett a volantourist@volanbusz.hu központi e-mail címre küldhet közvetlenül e-mailt.

Az előzőekben írt kapcsolatfelvételi lehetőségek a VOLÁNTOURIST hivatalos kapcsolatfelvételi csatornáit. Amennyiben a Facebookon keresztül kerül sor a kapcsolatfelvételre, úgy az érintett által megadni szándékozott adatok köre előre nem állapítható meg, az adatok megadása az érintett önkéntes és egyéni döntése alapján történik, valamint a jelzett ügy intézése a kapcsolatfelvételt követő nem több mint 3 nap elteltével kezdődik. A gyorsabb intézkedés érdekében kérjük, hogy a VOLÁNTOURIST előzőekben írt hivatalos kapcsolatfelvételi lehetőségei közül válasszon.

A VOLÁNTOURIST a beérkezett kapcsolatfelvételeket kategorizálja az ügyintézés elősegítendő és a kapcsolatfelvételben érintett ügy elintézésére illetékes személynek továbbítja elsődlegesen a VOLÁNTOURIST szervezetrendszerén belül – ám ha a kapcsolatfelvételi ügy olyan, amely túlmutat a VOLÁNTOURIST szervezetrendszerén, úgy a VOLÁNBUSZ Zrt. szervezetrendszerén belül továbbítja azt az ügy elintézésére illetékes személynek. Az adat így, lévén a VOLÁNTOURIST a VOLÁNBUSZ Zrt. utazási irodája, nem kerül át harmadik személyhez, nem kerül továbbításra ebben az esetben másik adatkezelőnek.

Az érintett ezen utakon azzal járul hozzá az adatkezeléshez, hogy a jelen, nyilvánosságra hozott tájékoztatót megismerhette és ennek tudatában veszi fel a kapcsolatot a VOLÁNBUSZ Zrt.-vel (VOLÁNTOURIST-tal).

A VOLÁNTOURIST a kapcsolatfelvétellel érintett ügy elintézéséig tárolja e célból az adatait. Amennyiben az ügy egy új jogviszony létesítésére irányul, úgy az új jogviszony (ajánlatkérés, panaszügyintézés stb.) szerinti adatkezelés érintettjévé válik.

Adatkezelés célja: a VOLÁNTOURIST-tal való kapcsolatfelvétel biztosítása, az előadott ügy ügyintézése.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerint – az érintett hozzájárulása.

Adattárolás határideje: a kapcsolatfelvételben érintett ügy elintézéséig.

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

A VOLÁNBUSZ Zrt. általános adatfeldolgozója a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44), amely a VOLÁNBUSZ Zrt. informatikai rendszereinek üzemeltetési tevékenységét látja el.

5.3. UTAZÁSSZERVEZÉSSSEL ÉS -KÖZVETÍTÉSSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

Az utazási irodában körutakat, üdülést, egzotikus utazást, síutat, szállást, repülőjegyet, nemzetközi autóbusszjegyet, koncert- és színházjegyet, bármilyen utazással kapcsolatos vagy egyéb önálló szolgáltatást vásárolhat, ill. intézethet, valamint megkötheti utasbiztosítását. A VOLÁNTOURIST a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (jelen pontban a továbbiakban: Kertv.) 2. § 25. és 26. pontjaiban meghatározott utazásközvetítő és utazásszervező. Mint ilyen, az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (jelen pontban a továbbiakban: Kormányrendelet) 2. § 6. pontjában meghatározott utazási csomagokat, 9. pontjában meghatározott utazási szolgáltatást és 10. pontjában meghatározott utazási szolgáltatásegyütteseket értékesít a Kertv. 2. § 37. pontjában meghatározott személy, az utazó számára.

Amikor a VOLÁNTOURIST utazásközvetítőként közvetített szolgáltatást nyújt, az utazási csomag vagy szolgáltatás együttes szervezője nem a VOLÁNTOURIST, a VOLÁNTOURIST az utazó és az utazási szolgáltatás nyújtója közötti jogviszonyt hozza létre az utazó meghatalmazása alapján.

Amikor a VOLÁNTOURIST utazásszervezőként az utazási csomag vagy szolgáltatás együttes szervezője, a jogviszony ebben az esetben VOLÁNTOURIST és az utazó között jön létre az utazó meghatalmazása alapján.

Egy-egy szolgáltatáselem (pl. belépőjegyek, vízum ügyintézés stb.) közvetítése, értékesítése során VOLÁNTOURIST közvetítőként jár el, a szolgáltatás nyújtója és az utazó között, az utazó megbízása alapján. A meghatalmazást az utazó a megrendelő dokumentum kitöltésével, e-mailben vagy szolgáltatáselemek egyszerű vásárlásakor ráutaló magatartással, önként adja meg. Mivel a dokumentum személyes adatokat tartalmaz, így az utazó felhatalmazza a VOLÁNTOURIST-ot, hogy az általa megadott adatokat a szolgáltatás nyújtójának, illetve a további szükséges ügyintézés céljából harmadik félnek (pl. vízumügyintézés) továbbítsa. Az adatokat azonban, mint a közvetített szolgáltatás nyújtója, szintén kezeli az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésből, ill. ügyletből fakadó jogok és kötelezettségek elévüléséig a Kormányrendelet 2. § 5. és 14. § (4) alapján.

Abban az esetben, ha a szolgáltatás megrendelője nem az utazó, illetve ő több utazó adatát is megadja a VOLÁNTOURIST részére, úgy a VOLÁNTOURIST az ellenkező bizonyításig vélelmezi, hogy a személyes adatokat az utazó(k) hozzájárulásának birtokában adta meg. Jelen tájékoztató megismerésével és tudomásul vételével a megrendelő polgári jogi és büntetőjogi felelősségének tudatában nyilatkozik ennek tényéről és elfogadja, hogy amennyiben az adatok megadására nem volt felhatalmazása és ezért a VOLÁNTOURIST-ot (a VOLÁNBUSZ Zrt.-t) emiatt kár éri, kártérítési felelősséggel tartozik.

Amennyiben a megrendelő személyén túl további személyek adata is kezelésre kerülnek a megrendelésben, úgy a VOLÁNTOURIST a GDPR 14. cikkéből fakadó kötelezettségét a megrendelőn keresztül teljesíti azzal, hogy átadja részére a megrendelés egy példányát, az utazó személyek vonatkozásában kitöltött „Nyilatkozat személyes adatokról” című dokumentumok egy-egy példányát, valamint a VOLÁNTOURIST Utazási Iroda Adatkezelési Tájékoztatóját. Az adatkezelési tájékoztató átadása történhet papír alapon, e-mailen, vagy a VOLÁNTOURIST Utazási Iroda honlapján közzétett tájékoztató elérési útjának megadásával. E dokumentumokkal ő köteles (mint az utazók megbízottja) az utazókat tájékoztatni az adataikra vonatkozó adatkezelésről. A megrendelőt ellenkező bizonyításig a VOLÁNTOURIST az utazó(k) meghatalmazottjának tekinti.

Adatkezelés célja: utazási irodai szolgáltatás nyújtása - a VOLÁNTOURIST szolgáltatásainak nyújtása az azt igénybe vevő érintett számára.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti - az érintett hozzájárulása.

Adattárolás határideje: az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésből, ill. ügyletből fakadó jogok és kötelezettségek elévüléséig az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatáseggyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerint.

Az adatkezelés során az adat az alábbi harmadik személyek részére, a megjelölt jogalappal kerül továbbításra: a VOLÁNTOURIST az adatokat a megrendelt szolgáltatás jellegétől függően az általa értékesített utazások tényleges szervezőjéhez, ill. egyes szolgáltatások esetében a szolgáltatás nyújtójához továbbítja. Előfordulhat emellett, hogy az utazáshoz szükséges további ügyintézés során nagykövetségek vagy egyéb szervezetek számára kell a személyes adatokat továbbítani, például vízumügyintézés céljából. Ebben az esetben a VOLÁNTOURIST minden esetben felhívja ennek tényére az érintett figyelmét és csak az érintett hozzájárulásával teszi ezt meg. Az adatok továbbítása harmadik személynek a megrendelés teljesítése érdekében mind az Európai Gazdasági Térségen belül, akár azon kívül történhet.

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

- A VOLÁNBUSZ Zrt. általános adatfeldolgozója a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44), amely a VOLÁNBUSZ Zrt. informatikai rendszereinek üzemeltetési tevékenységét látja el.

- A VOLÁNBUSZ Zrt. az általa utazásszervezőként szervezett egyéni és csoportos utazási csomagok értékesítésébe utazásközvetítőket, mint adatfeldolgozókat vonhat be. Az utazásközvetítő személye előre nem meghatározható, ezért azok személyéről a VOLÁNBUSZ Zrt. az adott utazási csomag értékesítésekor – az utazásközvetítő közreműködésével – tájékoztatja az érintetteket. Az adatfeldolgozás során az utazásközvetítő az adott utazási csomagra meghatározott és a jelen tájékoztatóban írtak szerinti utas adatokat rögzíti és küldi meg a VOLÁNBUSZ Zrt. részére.

5.4. PÉNZÜGYI TELJESÍTÉS, SZÁMLÁZÁS

A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény [a továbbiakban: Sztv.] 165. § (1) szerint minden gazdasági műveletről, eseményről, amely az eszközök, illetve az eszközök forrásainak állományát vagy összetételét megváltoztatja, bizonylatot kell kiállítani (készíteni). A gazdasági műveletek (események) folyamatát tükröző összes bizonylat adatait a könyvviteli nyilvántartásokban rögzíteni kell. Ilyen gazdasági műveletnek számít a VOLÁNTOURIST szolgáltatásainak igénybevétele esetén bizonyos szolgáltatásokról kiállítandó bevételi vagy kiadási bizonylat, és számlák.

Az Sztv. 167. § (1) írja elő, hogy a könyvviteli elszámolást közvetlenül alátámasztó bizonylatnak milyen általános tartalmi kellékei vannak, amelyeket a VOLÁNTOURIST (a VOLÁNBUSZ Zrt.) köteles a számlán rögzíteni. Ezek nélkül a számlázás nem tud jogszerűen megtörténni. Az Sztv. 167. § (1) j) pont továbbá megjelöli, hogy egyéb jogszabály is írhat elő tartalmi kelléket: a számla kiállításakor így a VOLÁNBUSZ Zrt. az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § előírását is figyelembe kell, hogy vegye. Így a 169. § e) pont szerint a szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe kötelező adattartalom, valamint dc) alpontja szerint az adószám, de csak akkor, ha az áthárított adó a 100 000 forintot eléri vagy meghaladja.

Így tehát amennyiben Ön bármely szolgáltatásról természetes személy, egyéni vállalkozó vagy östermelő névre számlát kér, úgy a VOLÁNTOURIST (VOLÁNBUSZ Zrt.) e célból a jogszabály kötelező előírása alapján kezeli ezen adatokat.

A számlákhoz csak az arra jogosultsággal rendelkező személyek férnek hozzá.

Adatkezelés célja: a pénzügyi teljesítés, számlázás jogszabályi előírás szerinti megvalósítása és dokumentálása.

A kezelt adatok köre: az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § e) pontja szerint.

Adatkezelés jogalapja: bár az adatkezelés az érintett hozzájárulása alapján indul el (ő kéri a számlát vagy nyújtja a számlát), ám az adatkezelést jogszabály írja elő kötelezően, így a GDPR 6. cikk (1) c) szerinti jogi kötelezettség teljesítése, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 165-169. §§ és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § szerint.

Adattárolás határideje: a pénzügyi teljesítéssel kapcsolatos adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1) szerint 8 évig köteles megőrizni.

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

VB Szolgáltató Központ Kft. (székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131., cégjegyzékszám:01 09 396642, adószám:29204942-2-43) – számlák kezelésének, számlák pénzügyi teljesítésének ügyintézése.

5.5. AJÁNLATKÉRÉS

A VOLÁNTOURIST minden megkeresést egyedileg kezel és az egyedi kéréseket is figyelembe véve mindenki részére személyre szabott ajánlatot ad.

Ahhoz, hogy a VOLÁNTOURIST személyre szabott árajánlatot készíthessen, ahhoz legalább az alábbi adatokra szüksége van: az árajánlatkérő azonosító és kapcsolattartási adatai (név, e-mail cím, telefonszám), az ajánlatkéréssel érintett szolgáltatással kapcsolatos adatok (szolgáltatással kapcsolatos releváns adatok).

Az ajánlatkérő emellett opcionálisan megadhat bármilyen további információt, amely az ajánlat személyre szabását elősegíti.

A VOLÁNTOURIST az ajánlatkérés alapján elkészíti az ajánlatkérő számára a személyre szabott árajánlatot. Amennyiben az ajánlatkérő az ajánlatot elfogadja, úgy a VOLÁNTOURIST az adatait a szolgáltatás megrendelésével kapcsolatos adatkezelés során kezeli tovább – erről tájékoztatást a jogviszony létrejöttékor kap.

Adatkezelés célja: személyre szabott árajánlat adása a szolgáltatás igénybevételére az érintett ajánlatkérése alapján.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti – az érintett hozzájárulása.

Adattárolás határideje: az ajánlattételi kötöttség lejártáig

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

A Wildom Kft. (székhely: 1146 Budapest, Hermina út 17. cégjegyzékszám: 01-09-732070 adószám: 13375999-2-42) biztosítja és üzemelteti a honlap tárhelyet a VOLÁNTOURIST Utazási Iroda részére, így azon adatok, melyek a honlap használata kapcsán felmerülnek a honlap tárhelyen, a Wildom Kft. adatfeldolgozásába kerülnek.

5.6. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS ADATKEZELÉSE

A VOLÁNTOURIST szolgáltatásával kapcsolatos panasz esetén a VOLÁNTOURIST-nál panasz tehető. A panaszok érkehetnek szóban, elektronikusan (e-mailben) vagy telefonon.

Amennyiben a panasz szóban érkezett, azt a VOLÁNTOURIST munkatársa azonnal megvizsgálja és szükség esetén orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a VOLÁNTOURIST a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni.

Az illetékes jegyzőkönyvön rögzíti az azonnal nem megoldható panaszt és azt kivizsgálásra (ha nem közvetlenül ő vette fel, úgy) a cégvezetőhöz továbbítja. A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a panaszos neve;
- a panaszos lakcíme, amelyre hivatalos válasz küldhető;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz minél részletesebb leírása, hogy a panaszban foglalt valamennyi körülményt a Hotel teljes körűen kivizsgálhassa;
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a panaszt rögzítő illetékes és a panaszos aláírása (személyesen közölt szóbeli panasz esetén);

A VOLANTOURIST a jegyzőkönyv másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a panaszosnak átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Az írásbeli és az azonnal nem megoldható szóban érkezett panaszokat VOLANTOURIST az Fgytv. 17/A. § (3) és (6) alapján annak beérkezését követően harminc napon belül írásban, érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt, továbbá az esetleges panaszt elutasító álláspontját is megindokolja.

Adatkezelés célja: panaszkezelési eljárás lefolytatása.

Adatkezelés jogalapja: a panasz benyújtásával a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás.

Adattárolás határideje: a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7), telefonos ügyfélszolgálati bejelentés esetén a hangfelvételt öt évig megőrzi a 17/B. § (3) alapján.

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

A VOLÁNBUSZ Zrt. általános adatfeldolgozója a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44), amely a VOLÁNBUSZ Zrt. informatikai rendszereinek üzemeltetési tevékenységét látja el.

5.7. HÍRLEVÉL-KÜLDÉS ÉS ELEKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS

A VOLANTOURIST ajánlatairól és aktualitásairól hírlevelet üzemeltet – ezen keresztül tájékoztatva az érdeklődőket az aktualításokról és minden releváns információról. A hírlevélre természetes személy neve és e-mail címe megadásával, az adatkezeléshez való előzetes hozzájárulással iratkozhat fel. Ilyen feliratkozási lehetőség például az Általános Szerződési Feltételekben, valamint az Utazási Szerződésekben található.

Minden kiküldött hírlevélben szerepel a közvetlen leiratkozási lehetősége, amely az adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonásának (opt-in) minősül.

Adatkezelés célja: az érdeklődőkkel való kapcsolattartás hírlevél útján.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti - az érintett hozzájárulása

Adattárolás határideje: a hírlevélről való leiratkozásig.

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

A VOLÁNBUSZ Zrt. általános adatfeldolgozója a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44), amely a VOLÁNBUSZ Zrt. informatikai rendszereinek üzemeltetési tevékenységét látja el.

5.8. TÖRZSUTAS KEDVEZMÉNY NYÚJTÁSA

A VOLÁNTOURIST törzsutas kedvezményt nyújt azon utasai részére, akik legfeljebb két egymást követő naptári éven belül legalább kettő, a VOLÁNTOURIST által szervezett körutazáson vettek már részt. A kedvezmény nyújtása automatikusan történik. A kedvezményre való jogosultságot a VOLÁNTOURIST a saját nyilvántartásából állapítja meg, mely nyilvántartásban az utasok adatait eredetileg az utazásszervezéssel összefüggő adatkezelési célból, az utazásszervezésből származó jogok és kötelezettségek elévüléséig, azaz 5 évig tárolja. Ebből a nyilvántartásból a törzsutas kedvezményre való jogosultság megállapítása céljából az utasok nevét, elérhetőségi adatait (telefonszám, e-mail cím) és az előző két naptári évben a VOLÁNTOURIST-tól igénybe vett, kedvezményre jogosító szolgáltatás tény adatait kezeli.

Adatkezelés célja: törzsutas program működtetése és díjkedvezmény biztosítása a meghatározott feltételeket megvalósító törzsutasok részére.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti – az érintett hozzájárulása

Adattárolás határideje: a törzsutas kedvezményre való jogosultság időtartamának eltelte (2+1 év), illetve ha az érintett ennél hamarabb visszavonja a hozzájárulását, úgy a hozzájárulás visszavonásáig.

Az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási művelet megjelölése:

A VOLÁNBUSZ Zrt. általános adatfeldolgozója a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44), amely a VOLÁNBUSZ Zrt. informatikai rendszereinek üzemeltetési tevékenységét látja el.

6. Jelen tájékoztatóban nem meghatározott kérdések

A jelen tájékoztatóban nem meghatározott kérdésekben a VOLÁNBUSZ Zrt. önálló adatkezelési szabályai az irányadók. Lévén a VOLÁNTOURIST nem önálló adatkezelő, ezért a jelen tájékoztatóban nem részletezett további adatkezelési folyamatai megegyeznek a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján nyilvánosságra hozott adatkezelésekkel [<https://www.volanbusz.hu/hu/volanbusz/adatvedelmi-tajekoztato>]. Így amennyiben további adatkezelés részesévé válik, az ott nyilvánosságra hozott tájékoztatók és folyamatleírások alapján lehet az adatkezelés érintettje.