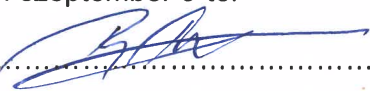


**TELEFONOS HANGFELVÉTELRŐL SZÓLÓ
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

REWIN MAGYARORSZÁG KFT.
1134 Budapest, Váci út 45. G. ép. 3. em

Hatályos: 2026. szeptember 9-től

Aláírás:.....

Ruga Róbert ügyvezető

TARTALOMJEGYZÉK

- I. BEVEZETÉS
- II. ALAPVETŐ INFORMÁCIÓK:
- III. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK
- IV. A KEZELT ADATOK KÖRÉNEK MEGHATÁROZÁSA
 - IV.1. Az adatkezelés Érintettjei és az adatkezelés jogalapja
 - IV.2. Az adatkezelés célja
 - IV.3. A kezelt adatok
 - IV.4. Az adatkezelés időtartama
- V. ADATBIZTONSÁG
- VI. AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGOK
 - 1. A személyes adatokhoz való hozzáférés joga
 - 2. A személyes adatok helyesbítésének joga
 - 3. A személyes adatok törlésének joga
 - 4. Az adatkezelés korlátozásához való joga
- VII. AZ ÉRINTETT KÉRELMEINEK ELŐTERJESZTÉSE
- VIII. ADATFELDOLGOZÓK
- IX. KÜLÖNÖS ADATTÖVÁBBÍTÁSOK
- X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

I. BEVEZETÉS

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (a továbbiakban: Rendelet) előírja, hogy az Adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az Érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, továbbá hogy az Adatkezelő elősegíti az Érintett jogainak a gyakorlását.

Az Érintett előzetes tájékoztatási kötelezettségét az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény is előírja.

Jelen Tájékoztató a II. pontban meghatározott Adatkezelő munkavállalói által folytatott telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel rögzítésére, illetve az ezzel kapcsolatos adatkezelések szabályozására irányul.

A Tájékoztató célja továbbá, hogy az Érintettek:

- megismerhessék, hogy az Adatkezelő milyen adatokat, mennyi ideig, milyen célból kezel
- megismerhessék a rögzített hangfelvételekkel kapcsolatos jogait,
- tájékoztatást kapjanak arról, hogy a hangfelvételekkel kapcsolatos kéréseikkel, kérdéseikkel kihez és hogyan fordulhatnak, a kért információt kitől és mennyi időn belül fogják megkapni,
- ha úgy ítélik meg, hogy a hangfelvétel készítésével kapcsolatos adatkezeléssel összefüggően nem kaptak kellő tájékoztatást vagy nem értenek egyet a tájékoztatással, esetleg nem tartják jogszerűnek az adataik kezelését, ez esetben kihez fordulhatnak panaszukkal, illetve mely szervtől kérhetnek jogvédelmet.

Tájékoztatónkban arra törekszünk, hogy közérthető és áttekinthető formában foglaljuk össze a fentiek ismertetését annak érdekében, hogy az Érintettek fel tudják mérni, hogy a Rewin Magyarország Kft.-vel folytatott telefonos egyeztetés során róluk készült hangfelvételek rögzítése, tárolása és egyéb kezelése milyen hatással járhat információs önrendelkezési jogukra és magánszférájukra.

II. ALAPVETŐ INFORMÁCIÓK:

1. Adatkezelő: az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

Név:	Rewin Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám:	Cg.: 01-09-266926
Székhely:	1134 Budapest, Váci út 45. G. ép. 3. em.
Adószám:	10884979-2-41
Tel.:	+36 1 413 3333
E-mail:	info@rewin.hu

2. Személyes adat: jelen tájékoztató szempontjából az azonosított vagy azonosítható természetes személyre, jogi személyre (az "Érintett") vonatkozó bármely információ.

3. Érintett bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül, vagy közvetve – azonosítható természetes személy.

4. Érintett hozzájárulása: az Érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az Érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

5. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

6. harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az Érintettel, az Adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az Adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

7. természetes személyazonosító adatok: az Érintett családi- és utóneve, születéskori neve, anyja neve, születési helye és ideje.

III. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK:

- 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 vagy **GDPR**);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Infotv.**);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (**Fgytv.**);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (**Ptk.**)

IV. A KEZELT ADATOK KÖRÉNEK MEGHATÁROZÁSA

IV.1. Az adatkezelés Érintettjei és az adatkezelés jogalapja

1. A Fentiekben meghatározott személyes adatok kezelésére az Fgytv. szabályaira tekintettel kerül sor, amely törvény kötelezően előírja a telefonos ügyintézés során hangfelvétel készítését. A hangrögzítés kapcsán a telefonbeszélgetésben részt vevő Érintettek (Ügyfél, ha az Ügyfél jogi személy akkor a nevében, képviselőjében eljáró természetes személy, így például. utalvány végfelhasználója vagy utalvány birtokosa minősül Érintettnek, amennyiben ügyfélszolgálaton keresztül panaszügyintézés céljából veszik fel a kapcsolatot, továbbá az Adatkezelő részéről eljáró Munkavállalók) személyes adatainak kezelésére jogi kötelezettség teljesítése érdekében kerül sor.

A fenti adatok kezelésére a GDPR 6. cikk. (1) bekezdés c) pont alapján kerül sor, a Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bekezdéseire figyelemmel;

2. A fentiekben túl a nem Fgytv. által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során a szerződést kötni szándékozó ügyfelek, egyéb ügyfelek, vagy ha az ügyfél jogi személy akkor a nevében eljáró természetes személy Érintett (a jelen Tájékoztató alkalmazásában együtt: „**Ügyfelek**”) esetében hangfelvétel készítés útján személyes adat kezelésére hozzájárulás útján kerül sor (a GDPR 6. cikk (1) a) pontjára tekintettel).

Továbbá az Adatkezelővel munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló szerződéses jogviszonyban álló, telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézését végző munkavállalók, Érintettek és/vagy az Adatkezelőnél munkaerő-kölcsönzési szerződés

alapján telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézését végző kölcsönzött munkavállalók (a jelen Tájékoztató alkalmazásában együtt: „**Munkavállalók**”) személyes adatainak a Munkavállaló és munkáltatója közötti, a hangrögzítéssel együtt járó munkavégzésre irányuló szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adat kezelése. (GDPR 6. cikk (1) b)) (a Munkavállalók és az Ügyfelek együtt: „**Érintettek**”).

IV.2. Az adatkezelés célja:

1. Az Adatkezelő munkavállalói által, a Fgytv. alapján folytatott, az Ügyfelekkel történő beszélgetés rögzítésének célja az érintetti jogok biztosítása, az esetleges panaszok kivizsgálása, minőségbiztosítás és elégedettségmérés, kommunikációs megoldások fejlesztése.
2. A fentiekben meghatározott cél elérése érdekében az Adatkezelő a Fgytv. szerinti szolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során elhangzott egyeztetés rögzítését, a hangfelvétel tárolását, a törvényi kötelezettségek teljesítése, a beszélgetés visszahallgathatóságának céljából végzi.
3. A nem az Fgytv. szerinti szolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során és a személyes ügyfélszolgálati (ügyfélszolgálati irodában történő) ügyintézés során történő hangfelvétel rögzítés, a hangfelvétel tárolása az ügyintézés megfelelő minőségének biztosítása és az esetleges későbbi panaszok egyértelmű kivizsgálathatósága, továbbá elégedettségmérés, kommunikációs megoldások és ügyvételi rendszerfejlesztése céljából történik.

IV.3. A kezelt adatok:

1. A Fgytv. szerinti szolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során az alábbi adatok kerülnek kezelésre:

-Hangfelvétel és annak úgynevezett metaadatai: hívásirány, hívás időpontja, hívó fél telefonszáma, hívott szám, választott menüpont, ügyintéző azonosítása, hívás egyedi azonosító száma, vonalat bontó fél.

-az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint

-az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma,

-a hangfelvételben szereplő valamennyi személyes adat, így:

- a fogyasztó neve, lakcíme, e-mailcíme munkáltatója
- a panasz előterjesztésének ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása,
- az Adatkezelő nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
- telefonos ügyintézését végző Munkavállaló azonosításához szükséges, telefonos ügyintézés során közölt személyes adatai (neve; ügyfélazonosítója; hívásazonosítója vagy az azonosításhoz szükséges egyéb adat)

A tényleges, konkrét ügyfélszolgálati tájékoztató, ügyintéző, illetve panaszkezelő tevékenysége keretében – az adott ügy/panasz jellegétől függően – az Adatkezelő belső nyilvántartásaiban az adott Érintettre vonatkozóan rendelkezésre álló valamennyi adat kezelésre sor kerülhet.

2. A nem az Fgytv. szerinti szolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés, telefonos kommunikáció során az ügyféllel (vagy ha az ügyfél jogi személy akkor a nevében eljáró természetes személlyel) lefolytatott telefonbeszélgetés során elhangzott valamennyi személyes adat kezelésére sor kerülhet.

3. A jelen pontban rögzített adatokhoz kizárólag az **Adatkezelő** és a jelen tájékoztatóban megjelölt **Adatfeldolgozó** férhet hozzá, azokat csak a jelen tájékoztató IV. 2. pontjában meghatározott célok elérése érdekében jogosult megismerni, és a felvételeket csak az **Érintett** vagy **bíróság, szabálysértési- vagy más hatóság** részére továbbítható.

A hangfelvételek megismeréséről az Adatkezelő figyelemmel a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény 31. §-ában foglalt előírásokra is - jegyzőkönyvet köteles készíteni, melynek tartalmaznia kell a rögzített felvétel azonosításához szükséges adatokat, az annak megismerésére jogosult személy nevét, továbbá az adatok megismerésének okát és idejét.

IV.4. Az adatkezelés időtartama:

Az Fgytv. szerinti szolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel rögzítés, esetében a Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján a hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

A nem az Fgytv. szerinti szolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés esetén az adatkezelés időtartama az ügyfél hozzájárulásának visszavonása, de maximum 5 év.

Az Érintett Ügyfél hozzájárulásával kezelt adatok (személyes ügyintézés során és a nem szolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során készített hangfelvételek) az Érintett ügyfél kéréséről, illetve hozzájárulásának visszavonásáról való tudomásszerzést követő második munkanapon, 23 óra 59 perccig törlésre kerülnek.

A kezelt személyes adatokat haladéktalanul töröljük, ha nem a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

V. ADATBIZTONSÁG

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról. A tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását, jogosulatlan személyek számára való hozzáférhetővé válását.. A fentiek teljesülése érdekében az Adatkezelő modern informatikai biztonsági megoldásokat alkalmaz, így kifejezetten, de nem kizárólagosan beléptető rendszereket alkalmaz, amely csakis az arra jogosult hozzáférést teszi lehetővé, illetve arra nem jogosult személy belépése esetén riasztó rendszer kapcsol be. Az Adatkezelő a fentiek megvalósulását továbbá tűzfallal és VLAN-ok használatával, szigorú jogosultság kezeléssel és MFA alkalmazásával is biztosítja.

Adatkezelőzen a fenti intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az Adatkezelő az adatkezelés során megőrzi

- a) a bizalmasságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- b) a sértetlenséget: megvédi az információnak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;

c) a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használnak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

A fentiek alapján az Adatkezelő informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgáltatmegtagadásra vezető támadások ellen. Az Adatkezelő a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

Tájékoztatjuk a felhasználókat, hogy az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek az olyan hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, szerződés vitatására, vagy az információ felfedezésére, módosítására vezetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő az Adatkezelő megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. A rendszermegfigyelés ezen kívül lehetővé teszi az alkalmazott óvintézkedések hatékonyságának ellenőrzését is.

Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat bármilyen jogalappal továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy tegyenek eleget az adatbiztonság követelményének.

VI. AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGOK

Érintettek számára lehetővé kell tenni a Rendeletben és az Info Tv- ben biztosított jogoknak az ott meghatározott korlátozások figyelembevételével történő gyakorlását.

Az Érintettnek a kérelme jogalapját nem szükséges igazolnia, mivel az adatvédelemhez kapcsolódó jogok a természetes személyek alapjogai közé tartoznak.

Az Érintettnek azonosítani szükséges magát. Az azonosíthatóság hiánya a kérelem megtagadását eredményezheti a GDPR 12. cikk (2) bekezdés alapján.

Az azonosítás történhet:

- a kérelem személyes benyújtása (vagy az adat átvétele) esetén: személyazonosság igazolására alkalmas hatósági okmány bemutatásával /az igazolvány nem kerül másolásra!/;
 - a kérelem online benyújtása esetén az Adatkezelő a kérelem teljesítését előkészíti, az adatot azonban csak az azonosítás elvégzése után adja át a kérelmezőnek.
- (kérjük, hogy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági okmány másolatát ne küldje meg, tekintettel arra, hogy az elektronikus levélben történő okmány-küldés nem azonosítja az Érintettet, viszont szükségtelen adatkezelést eredményez!)

Kérelmében elő kell adni a kérelme tárgyát, és az érintett adattal való kapcsolatot, másolat kiadása vagy adatkezelés korlátozása iránti kérelem esetén pedig a hangfelvétel azonosítószámát, amely minden esetben közlésre kerül az Érintettel a hangfelvétel készítésekor.

A kérelem benyújtásának helye és módja:

Az Érintett a kérelmét a Rewin Magyarország Kft. a Tájékoztatóban megjelölt postai címére küldött levéllel, vagy megadott e-mail címére küldött elektronikus (e-mail) üzenettel, vagy személyesen terjesztheti elő (szóbeli kérelemről jegyzőkönyv kerül felvételre).

A kérelem a jelen tájékoztató mellékletét képező nyomtatványon is benyújtható.

1. Tájékoztatás a személyes adatok kezeléséről

Az Érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon

Az Érintett tájékoztatása a jelen tájékoztatóban történik elsődlegesen.

Ezen túlmenően az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket:

- adatvédelmi incidens (így különösen: személyes adathoz jogosulatlan hozzáférés, személyes adat megváltoztatása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, törlése, megsemmisítése, megsemmisülése vagy sérülése) esetén az Érintett kezelt adatairól, azok forrásáról, az incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről szóló tájékoztatásra, valamint
- az Érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Érintett tájékoztatása céljából - adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

Erre irányuló kérelem esetén a Rewin Magyarország Kft. külön is tájékoztatást ad arról, hogy az Érintettre vonatkozóan kezel-e személyes adatot, s ha igen, mi annak pontos célja, jogalapja, a kezelt adatok köre, és az adatkezelésre vonatkozó /jelen Tájékoztatóban rögzített/ főbb szabályai.

2. A személyes adatokhoz való hozzáférés joga:

Az Érintett jogosult a megfelelő és átlátható tájékoztatásra, illetve jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon az Adatkezelőtől arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e; illetve amennyiben ilyen adatkezelés folyamatban van, úgy hozzáférést kapjon a következő információkhoz:

- kezelt személyes adat kategóriái,
- az adatkezelés célja,
- címzettek akikkel közölték, vagy közölni fogják a személyes adatait,
- az adatok tárolásának tervezett időtartama, illetve az időtartam meghatározásának szempontjai,
- az Érintett azon jogáról, hogy kezdeményezheti az Adatkezelőnél a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését, vagy kezelésének korlátozását és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
- az adatok forrásáról, ha azok nem az Érintettől lettek gyűjtve,
- felügyeleti hatósághoz fordulás jogáról,
- amennyiben automatikus döntéshozatal, illetve profilalkotás történik az adatkezelés során, akkor ennek a tényéről, logikájáról és az Érintettre nézve várható következményekről.

Az Fgytv. 17/B § (3a) és (3b) bekezdése értelmében is, illetve a nem Fgytv. szerinti szolgáltatások kapcsán történő ügyintézés során is a fentiekben foglaltaknak megfelelően az Érintett a jogszabályban foglaltak szerint jogosult arra, hogy a rá vonatkozó adatokat megismerje, illetve egyetlen alkalommal ingyenesen másolatot kapjon. Az adat kikérése során az Érintett a hangfelvétel tartalmának megismerését, illetve a hangfelvétel részére történő megküldését is kérheti. A hangfelvétel az Érintett, illetve az Érintett képviselőre

meghatalmazás útján jogosult személy részére adható ki. Az Adatkezelő a kérésről történt tudomásszerzést követő 30 napon belül ingyenesen biztosítja, hogy az Érintett az Adatkezelő ügyfélszolgálati irodájában a hangfelvételt meghallgathassa, továbbá hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől. A hanganyagról készült másolatot az Érintett kérelmére elektronikusan kell rendelkezésre bocsátani. Az Érintett a fenti jogait együttesen és külön-külön is jogosult gyakorolni. Az Adatkezelő a hangfelvétel kiadását az Érintett vagy meghatalmazottja azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

Az Adatkezelő a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Érintettet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Amennyiben a másolat kiadása a fentiek szerint teljesíthető, az Adatkezelő e-mail útján vagy az Érintett által biztosított adathordozóra mentés útján (USB, DVD), vagy elektronikus levél útján jegyzőkönyv felvétele mellett adja át az Érintett részére. Az adat az Érintettnek a jelen dokumentum VI. pontjában fentebb meghatározott kérelmében meghatározott módon, abban meghatározott elérhetőségre kerül átadásra, illetve továbbításra. A hangfelvétel titkosításra kerül, amelyet védő jelszó e-mailes továbbítás esetén a titkosított hangfelvételt tartalmazó e-mailt követően, azonos e-mailcímről haladéktalanul megküldött külön e-mail tartalmaz. Amennyiben a hangfelvétel átadására adathordozón kerül sor, úgy az Érintett a titkosított hangfelvételt az Adatkezelő jelen dokumentumban fent meghatározott székhelyén bocsátja az Érintett, illetőleg meghatalmazottja rendelkezésére, amely titkosított hangfelvétel megismeréséhez szükséges jelszó az átadáskor kerül az Érintettel illetve meghatalmazottjával közlésre.

3. A személyes adatok helyesbítésének joga:

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az Érintett kérheti továbbá a hiányos személyes adatok kiegészítését is.

4. A személyes adatok törlésének joga:

Az Érintettnek joga van arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az Érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje az alábbi esetekben:

- személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték vagy;
- amennyiben az adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul az Érintett visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja vagy;
- az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték vagy;
- a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell vagy;
- a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Előfordulhatnak olyan fontos okok, érdekek, amelyek akkor is lehetővé tehetik az Érintett adatainak kezelését, ha azok törlését kérte (ilyen lehet pl. a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása, illetve, ha jogszabályi előírás miatt kötelező, az adatok kezelése). A fentiekre tekintettel, amennyiben a hangfelvétel rögzítésére

az Fgytv. által előírt jogszabályi kötelezettség alapján kerül sor, akkor a törlési kérelem teljesítésére nincs lehetőség.

Alapvetően abban az esetben van lehetőség a személyes adatok rögzítésének törlésére, amennyiben az adatkezelésre önkéntes hozzájárulás megadása alapján került sor. A hozzájárulás visszavonása esetén a hozzájárulás alapján kezelt személyes adatot haladéktalanul, de legfeljebb a hozzájárulásának visszavonásáról való tudomásszerzést követő második munkanapon, 23 óra 59 perctől az Adatkezelő.

5. Az adatkezelés korlátozásához való jog:

Az Érintettnek joga van arra, hogy a kérésére az Adatkezelő korlátozza adatkezelését az alábbi esetekben:

- amennyiben az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, akkor az Érintett addig kérheti az adatkezelés korlátozását, ameddig az Adatkezelő ellenőrzi az adatok pontosságát vagy;
- amennyiben az adatkezelés jogellenes, és az Érintett az adatok törlése helyett kérheti azok felhasználásának korlátozását, vagy;
- az Adatkezelőnek 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 (ebben az esetben addig tart a korlátozás, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben);

A korlátozás időtartama alatt – leszámítva a fontos közérdek, illetve a személyek jogainak védelméhez fűződő eseteket – az adott adat elkülönített tárolásán kívül azzal más adatkezelési művelet nem végezhető.

6. Adathordozhatósághoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat – a fent kifejtettek szerint - tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta. _Az Érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

7. A tiltakozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az alábbi jogalapokon történő adatkezelése ellen:

- a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontja (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy
- f) pontja (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) adatkezelés ellen.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve ha az Adatkezelő 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.

Az Adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmező Érintettet írásban tájékoztatja.

8. Automatizált döntéshozatal:

Az Érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

A hangfelvételekkel kapcsolatos adatkezeléshez nem kapcsolódik automatizált döntéshozatal (pld. nincs profilalkotás), azaz: a hangfelvételek kezeléséhez nem kapcsolódik semmi olyan, az Érintettekre vonatkozó kategorizálás vagy bármely más döntési művelet, amely az Érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

9. Jogorvoslatkoz való jog

- **Panasz előterjesztése:**

Javasoljuk, hogy hatósági vagy bírósági eljárás kezdeményezése előtt, az Érintett éljen az Adatkezelőhöz előterjeszthető kérelem, panasz, tiltakozás (és mindezekkel kapcsolatos egyeztetés) lehetőségével.

Az ezen célból rendelkezésre álló e-mail címe és postacíme:

E-mail cím: adatvedelem@rewin.hu

Postacím: Rewin Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság
1134 Budapest, Váci út 45.

- **Hatósági eljárás kezdeményezése:**

Az Érintett adatvédelmi hatósági eljárást kezdeményezhet, amennyiben úgy ítéli meg, hogy az Adatkezelő megsértette az Érintett vonatkozásában a hangfelvétel rögzítésével kapcsolatos adatvédelmi kötelezettségeit.

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: 06.1.391.1400

Telefax: 06.1.391.1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

- **Bírósági eljárás kezdeményezése:**

Amennyiben az Érintett nem ért egyet az Adatkezelőnek az Érintett kérelmével vagy tiltakozásával kapcsolatos döntésével, vagy az Adatkezelő a rá vonatkozó kötelező válaszadási határidőt mulasztja el, az Érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított - 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

A pert az Érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

VII. AZ ÉRINTETT KÉRELMENEK ELŐTERJESZTÉSE, **AZ ADATKEZELŐ INTÉZKEDÉSEI**

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet a jogai gyakorlására irányuló kérelme nyomán hozott intézkedésekről.

Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő 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 az Adatkezelő 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 Adatkezelő a Rendelet 13. és 14. cikk szerinti információkat és az Érintett jogairól szóló tájékoztatást (Rendelt 15-22. és 34. cikk) és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő – az Fgytv. 17/B § (3a) és (3b) bekezdésében foglaltak biztosításán túl - figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést, azonban kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Adatkezelőt terheli.

Ha az Adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

A jelen dokumentum VI. fejezet 5. pontjában rögzített adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az Érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok Adatkezelő közötti közvetlen továbbítását.

Ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan ismétlődően, túlzottan terhet jelentő tájékoztatási kérelmeket terjeszt elő, az Adatkezelő költségtérítést állapít meg.

Adatkezelő az Érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt megtéríti. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem téríti meg a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

VIII. ADATFELDOLGOZÓK

Adatfeldolgozó (továbbiakban: „**AF**”): az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel; (Rendelet 4. cikk 8.)

Az adatfeldolgozó igénybevételéhez nem kell az Érintett előzetes beleegyezése, de szükséges a tájékoztatása. Ennek megfelelően a következő tájékoztatást adjuk.

Az adatfeldolgozókat adatkezelési célonként, alább a könnyebb átláthatóság érdekében táblázatos formában összesítve találhatók:

Adatfeldolgozási tevékenység	AF megnevezése, elérhetőségei	Jellege
telefonos ügyfélszolgálat és hangrögzítéssel kapcsolatos informatikai háttér biztosítása	Comnica Kft. 1119 Budapest, Fehérvári út 99.	állandó

IX. KÜLÖNÖS ADATTÖVÁBBÍTÁSOK

Az adatkezelési célok fejezetben meghatározott címzettek felé az ott megjelölt feltételek teljesülése esetén az Érintett adatai továbbításra kerülhetnek.

Az adattövébbításokról Adatkezelő nyilvántartást vezet, amely minden Érintett által megtekinthető a Rewin Magyarország Kft. 1134 Budapest, Váci út 45. G. ép. 3. em sz. alatti székhelyén.

XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Adatkezelő jogosult a jelen tájékoztatóban foglaltakat egyoldalúan módosítani.

Jelen tájékoztatóban foglaltak 2026. szeptember 9. napján lépnek hatályba

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adat kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás, valamint a személyes adatok továbbítása harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem történik.

Melléklet: A Rewin Magyarország Kft., mint Adatkezelő által rögzített hangfelvétellel kapcsolatos kérelem formanyomtatványa

1.sz melléklet

A Rewin Magyarország Kft., mint Adatkezelő által rögzített hangfelvétellel kapcsolatos kérelem
(formanyomtatvány)

Alulírott (kérelmező teljes neve) az Adatkezelő által rögzített az alábbiakban megjelölt hangfelvétellel kapcsolatosan az alábbi kérelmet terjesztem elő:

- ☐ biztosítsa a személyemet tartalmazó hangfelvételbe történő **betekintést**
- ☐ az alábbi módon **bocsássa rendelkezésemre** a személyemet tartalmazó hangfelvételt
- ☐ Elektronikus úton, a e-mail címre történő megküldéssel,
- ☐ Általam rendelkezésre bocsátott elektronikus adathordozón az előre egyeztetett helyen és időben személyes átvétellel bocsássa rendelkezésemre.
- ☐ **adatkezelés korlátozása** (felvétel törlésének megakadályozása) iránt terjesztek elő kérelmet, jogi igényeim előterjesztése, védelme vagy érvényesítése érdekében.
- Kijelentem, hogy az eseménnyel kapcsolatban:
- ☐ feljelentés történt a(z) Rendőrkapitányságon,(év) (hó) napján.,
- ☐ nem történt feljelentés,
- ☐ (hatóság megnevezése) hatóság által intézkedés történt, mely szervek részére a felvétel kiadására kerülhet sor.

A kérelmező elérhetősége (e-mail cím/telefonszám/levelezési cím stb.) a kérelmezővel történő kapcsolatfelvétel céljából:

.....

A hangfelvétel azonosítószáma:

.....

Kérelem előterjesztését indokló esemény:

.....
.....

...

Egyéb, az esemény ismertetésével vagy a felvételen szereplő érintett azonosításával kapcsolatos adat, információ:

.....

Kelt:, (év) (hó) (nap)

.....

Kérelmező aláírása