

# Fehér Hattyú Panzió és Étterem Adatvédelmi,- és Adatkezelési Szabályzata

## Általános rendelkezések

### I. A szolgáltató, mint adatkezelő adatai

#### **Fehér Hattyú Panzió - Trink – Mixer Kft.**

székhelye: 5900 Orosháza Kertész u. 3.

cégjegyzékszám: Cg. 04-09-004503

vezetve a Gyulai Törvényszék Cégbírósága nyilvántartásában

adószám: 11778248 – 2 – 04

telefonszám: (68) 510 – 330

e-mail: pansio@feherhattyu.hu

képviselő: Czikó Mihályné ügyvezető igazgató

(a továbbiakban: a „Adatkezelő”)

Az Adatkezelő, mint a Fehér Hattyú Panzió & Étterem (továbbiakban: Panzió) üzemeltetője ezúton tájékoztatja ügyfeleit, vendégeit, valamint honlapjának látogatóit (továbbiakban ezek együttesen: érintett(ek), felhasználó(k) vagy vendég(ek)), hogy tiszteletben tartja Vendégei személyhez fűződő jogait, ezért adatkezelése során az alábbi adatkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) értelmében jár el. Az Adatkezelő a Szabályzatnak az időközben módosulandó jogszabályi háttérrel és egyéb belső szabállyal való összehangolása miatti megváltoztatására a jogot fenntartja. Az adatvédelmi szabályzat mindenkor hatályos változata elérhető a [www.feherhattyu.hu](http://www.feherhattyu.hu) weboldalon, továbbá a Panzió recepcióján papíralapon is elérhető.

Jelen szabályzat az 5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fásor u. 13. szám alatt található Fehér Hattyú Panzió & Étterem megnevezésű panzió által nyújtott szolgáltatásaihoz kapcsolódó és a weboldalon keresztül elérhető adatkezelési tevékenységeket szabályozza.

## I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

1. A jelen szabályzat elsődleges célja, hogy a Panzióval kapcsolatba kerülő természetes személyek, Vendégek adatainak kezelésére vonatkozó alapvető elveket és rendelkezéseket meghatározza és betartsa annak érdekében, hogy a természetes személyek magánszférája védelemben részesüljön a vonatkozó törvényi előírásoknak megfelelően.

2. Hivatkozva az I.1 pontban meghatározottakra, a jelen szabályzat célja annak biztosítása, hogy a Panzió mindenben megfeleljen a hatályos jogszabályok adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseinek, így különösen, de nem kizárólagosan

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament általános adatvédelmi rendelet 2016/679/EU – General Data Protection Regulation,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek,

3. Az Adatkezelő tehát kiemelten fontosnak tartja, egyben elkötelezett az iránt, hogy az érintett által a weboldalon vagy más fórumon keresztül vagy más módon rendelkezésre bocsátott, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény által, valamint az Európai Parlament általános adatvédelmi rendelet 2016/679/EU – General Data Protection Regulation által meghatározott adatokat védelemben részesítse, és az érintettek információs önrendelkezési jogukat tiszteletben tartsa. E körben a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az érintettek biztonságos internetezési lehetőségeinek megteremtéséhez.

## II. SZABÁLYZAT HATÁLYA

1. Időbeli hatály: Jelen Szabályzat 2018. január 01. további rendelkezésig, visszavonásig hatályos.

2. Személyi hatály: Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Panzióra, azon személyekre, akik adatait a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tartalmazzák, továbbá azon személyekre, akik jogait vagy jogos érdekeit az adatkezelés érinti.

3. Tárgyi hatály: Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Panzió minden szervezeti egységében folytatott valamennyi személyes adatokat tartalmazó adatkezelésre.

## III. FOGALOMMEGHATÁROZÁS

- *Érintett vagy Felhasználó vagy Vendég:* bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
- Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, személyigazolvány száma, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
- Panzió: az 5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fásor u. 13. szám alatt található Fehér Hattyú Panzió & Étterem, amelynek üzemeltetője az Adatkezelő;
- Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajthatja, a jelen szabályzat a Panzió szempontjából adatkezelő: a Trink – Mixer Kft. székhelye: 5900 Orosháza Kertész u. 3., cégjegyzékszám: Cg. 04-09-004503, adószám: 11778248 – 2 – 04;
- Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése;

- Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
- Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
- Adatzárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
- Adatmegsemmisítés: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- Adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
- Harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
- Adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés;
- Weboldal: a [www.feherhattyu.hu](http://www.feherhattyu.hu) portál és minden aloldala, amelynek üzemeltetője az Adatkezelő;
- Facebook oldal: a <https://www.facebook.com/Fehér-Hattyú-Panzió-Étterem-447842821957158/> portálon található oldal, amelynek gondozását az Adatkezelő végzi.

#### **IV. AZ ADATKEZELÉS ELVEI**

1. Arányosság, szükségesség elve: Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

2. Célhoz kötöttség elve: Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

3. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

4. Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

5. Önkéntesség elve: Az érintett általi adatszolgáltatás önkéntes. Az Adatkezelő a személyes adatot az érintett beleegyezésével kezeli. Az önkéntes hozzájáruláson, mint beleegyezésen érteni kell azt a felhasználói magatartást, amellyel a felhasználó a weboldal használatával elfogadja, hogy rá nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan kiterjed.

## V. AZ ADATKEZELŐ NYILATKOZATAI

### 1. Az Adatkezelő kijelenti, hogy

a./ az adatkezelés során az információs önrendelkezési jogról, és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Európai Parlament általános adatvédelmi rendelet 2016/679/EU – General Data Protection Regulation rendelkezéseinek megfelelően jár el.

b./ az adatkezelés során az Adatkezelő tudomására jutott személyes adatokat kizárólag azok az Adatkezelővel munkaviszonyban álló személyek ismerhetik meg, akiknek az adott adatkezeléssel kapcsolatban feladatuk van.

c./ gondoskodik arról, hogy a mindenkor hatályos szabályzat az érintett részére folyamatosan hozzáférhető legyen, ezzel érvényre juttatva az átláthatóság elvét.

d./ a weboldal a látogatók személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, technikai és szervezési intézkedéseket tesz, valamint az adatvédelem elveinek maradéktalan betartása érdekében eljárási szabályokat alakít ki.

e./ a Panzióban megszálló Vendégek személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, technikai és szervezési intézkedéseket tesz, valamint az adatvédelem elveinek maradéktalan betartása érdekében eljárási szabályokat alakít ki.

f./ az általa kezelt adatok megőrzése érdekében az adattároláshoz, feldolgozáshoz és adattovábbításhoz kapcsolódó informatikai és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő valamennyi intézkedést megteszi, biztosítja.

g./ a tőle elvárható módon mindent megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozatal, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelem biztosítása, az ehhez szükséges technikai feltételek garantálása érdekében.

h./ a neki megadott személyes adatokat nem ellenőrzi, azok helytállóságáért felelősségét kizárja.

i./ a személyes adatokat harmadik személy részére csak kivételesen és abban az esetben továbbítja, valamint az általa kezelt adatbázist más adatkezelővel csak abban az esetben kapcsolja össze, ha az érintett ahhoz kifejezetten hozzájárul, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

j./ kizárólag Magyarországon végez tevékenységet, multinacionális lánchoz nem tartozik, ezért kötelező szervezeti szabályozást bevezetnie és működtetnie nem szükséges.

k./ személyes adatot harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére nem továbbít.

l./ az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

2. Az Adatkezelővel jogviszonyban álló szerződéses partner adatkezelésének jogszerűségéért az Adatkezelő felelősségét kizárja.

3. Megfelelő biztonsági intézkedések alkalmazásával az automatizált adatállományokban tárolt személyes adatok védelme érdekében az Adatkezelő gondoskodik a véletlen vagy jogtalan megsemmisítés, vagy véletlen elvesztés, valamint a jogtalan hozzáférés, megváltoztatás vagy terjesztés megakadályozásáról.

## VI. AZ ADATKEZELÉSSSEL ÉRINTETT TEVÉKENYSÉGEK ÉS ADATOK KÖRE

### VI.1 Panzió szolgáltatásainak igénybevétele

1. A panzió szolgáltatásainak nyújtása körében az érintettel kapcsolatos minden adat kezelése önkéntes hozzájáruláson alapul, célja pedig a szolgáltatás nyújtásának biztosítása, illetve a kapcsolattartás. A jelen

pontban foglalt személyes adatokat az egyes alpontokban foglalt kivételekkel az Adatkezelő a mindenkori adójogi és számviteli előírásoknak megfelelő ideig őrzi, és a határidő elteltével törli azokat.

2. Az egyes szolgáltatásoknál lehetőség van további adatok megadására, amelyek segítik a Vendég igényeinek teljes körű megismerését, ezek azonban nem feltételei a szállodai szolgáltatások igénybevételének.

## VI.2 Ajánlatkérés<sup>1</sup>

1. A weboldalon keresztül történő ajánlatkérés esetén az Adatkezelő az alábbi adatok rendelkezésre bocsátását kéri/kérheti a Vendégtől:

- Név\*
- E-mail\*
- Telefonszám\*
- Üzenet\*

1 A \*-gal jelzett adatok kötelezően kitöltendőek.

2. Az ajánlatkérés önkéntes.

3. Az adatkezeléssel érintett tevékenység és folyamat a következő:

a./ Az érintett a weboldal „Kapcsolat” menüpontjában található pontra kattintva eljut az adott oldalra, a weboldalnak arra a felületére, ahol lehetősége van a VI.2.1 pontban meghatározott adatokat megadni és a jelen adatkezelési szabályzatot elfogadni. Érintett az adatok megadását, a feltételek és a szabályzat elfogadását követően a „Üzenet elküldése” gomb megnyomásával juttathatja el a megnevezett adatokat az Adatkezelő részére.

b./ Az Adatkezelő részére elküldött adatokat az Adatkezelő, azaz a recepciós munkakörben dolgozó munkavállalói kezelik a papír alapú szobatükör segítségével a beérkezett adatokat rögzítik és az érintett számára ajánlatot dolgoznak ki, amelyet e-mail-ben eljuttatnak a részére.

## VI.3 Szobafoglalás<sup>2</sup>

1. A szobafoglalás során Adatkezelő a következő adatokat kéri/kérheti a Vendégtől:

- Név\*
- E-mail
- Telefonszám\*
- Érkezés napja\*
- Távozás napja\*
- Felnőttek száma\*
- Gyermekek száma\*
- Szobatípus\*
- Megjegyzés

2 A \*-gal jelzett adatok kötelezőek.

2. Az adatkezeléssel érintett tevékenység és folyamat a következő:

a. Amennyiben érintett az ajánlatot elfogadja és erről szóban vagy írásban tájékoztatja az Adatkezelőt, úgy az Adatkezelő megteszi a szobafoglalással kapcsolatos lépéseket.

b. Az Adatkezelő részéről a vele munkaviszonyban levő szobafoglalási ügyintéző, azaz recepciós munkakörben dolgozó munkavállalója a Hostware Front Office programba betáplálja az érintett által megadott adatokat és e program segítségével összekapcsolja azokat a Szálloda adott szobájával, ezzel létrehozva a szobafoglalást.

c. A szoba lefoglalásáról a fent meghatározott munkakörű munkavállaló írásban értesíti az érintettet.

#### VI.4 Bejelentkezés és a bejelentő lap<sup>3</sup>

1. Érintett a Panzióba érkezéskor a lefoglalt szobájának elfoglalása előtt szállodai bejelentőlapot tölt ki, amelyben hozzájárul ahhoz, hogy az Adatkezelő az alább megadott adatokat a vonatkozó jogszabályokban (így különösen az idegenrendészettel, valamint az idegenforgalmi adóval kapcsolatos jogszabályokban) meghatározott kötelezettségei teljesítése, illetve a teljesítés bizonyítása, továbbá a Vendég beazonosítása céljából mindaddig kezelje, amíg az illetékes hatóság az adott jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítését ellenőrizheti:

- Vezetéknév\*
- Keresztnév\*
- Cégnév
- Gépjármű rendszáma\*
- Lakcím\*
- Állampolgárság\*
- Születési hely, dátum\*
- Anyja neve:
- Érkezés napja\*
- Elutazás napja\*
- Igazolványszám\*
- Telefonszám\*
- E-mail cím

<sup>3</sup> A \*-gal jelzett adatok kötelezőek.

2. A kötelezően megadandó adatok Vendég általi megadása a panzió szolgáltatásainak igénybevételének feltétele.

3. A bejelentőlap aláírásával a vendég hozzájárul ahhoz, hogy a bejelentőlap kitöltésével átadott adatait az Adatkezelő a szerződés létrejötté, illetve teljesülésének, teljesítésének bizonyítása, illetve az esetleges igényérvényesítés céljára a fent megjelölt határidőn belül kezelje, illetve archiválja.

## VI.5 Bankkártya adatok

1. Az érintett által Adatkezelőnek megadott bank-, hitelkártya/bankszámla adatokat az Adatkezelő csak olyan mértékben és ideig használja és használhatja, ameddig a jogai gyakorlása és a kötelezettségei teljesítése érdekében szükséges. Az adatokat az Adatkezelő szerződéses banki partnerei kezelik. Erről az adatkezelésről az illetékes Bank honlapjain tájékozódhat.

## VI.6 Törzsvendég Program

1. A törzsvendég programban a részvétel önkéntes.

2. Az adott programban résztvevők kifejezett hozzájárulásukat adják ahhoz, hogy az Adatkezelő az e célból átadott személyes adataikat Törzsvendég rendszer működtetésének céljából kezelje. Ezen hozzájárulás alapján az átadott személyes adatok kezelése addig tart, amíg az érintett az adott programban részt vesz.

3. A Törzsvendég program tagság státusz az utolsó szállodai szolgáltatás igénybevételétől számított 5 (öt) év után inaktívvá válik. A tag személyes adatait az Adatkezelő a mindenkori adójogi és számviteli előírásokban meghatározott ideig tárolja, és a határidő leteltével törli azokat.

4. A programokban kezelt személyes adatok a kapcsolattartást szolgálják. A programokban az alábbi személyes adatokat kezelheti az Adatkezelő:

- név\*
- lakcím\*
- telefonszám\*
- e-mail cím
- születési hely, dátum\*
- igazolványszám
- gépkocsi rendszám

4 A \*-gal jelzett adatok kötelezőek.

5. A megadott adatokat az Adatkezelő külön adatállományban, más megadott adatokkal együtt tárolja. Ezt az adatállományt kizárólag az Adatkezelő arra felhatalmazott munkavállalói - recepció - ismerhetik meg.

6. Munkavállaló az egyes adatokat vagy az adatállomány egészét harmadik személynek nem továbbítja, és megtesz minden biztonsági intézkedést annak érdekében, hogy azokat jogosulatlan személy meg ne ismerhesse.

7. Előfordulhat, hogy a programokban való részvételhez további személyes adatok megadására van szükség, ilyen esetekben az Adatkezelő az adatbekéréssel egyidejűleg tájékoztatja az érintettet az adatkezelés céljáról, módjáról és időtartamáról.

8. A törzsvendég program által kezelt adatokat a Vendég az [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu) email címre küldött kérésére az Adatkezelő törli.

## VI.7 Ajándékutalvány<sup>5</sup>

1. Panzió lehetővé teszi, hogy a Vendég különböző ajándékutalványokat vásároljon, amelyeket az adott értékben fel lehet használni a Panzió szolgáltatására.

2. Az ajándékutalvány megrendelése és felhasználása önkéntes.

3. Az ajándékutalvány megrendelése és az adatkezeléssel érintett adatok köre:

a. Érintett a Panzióban személyesen, vagy telefonon, vagy az [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu) címre küldött e-mailében megrendelheti az általa meghatározott összegű utalványt a következő adatok megadása mellett:

Személyes megrendelés esetén:

- név\*
- számlázási név és cím\*

Telefonon vagy e-mail-en történő megrendelés esetén

- név\*
- e-mail cím\*
- telefonszám\*
- számlázási név és cím\*
- kézbesítési név és cím\*

5 A \*-gal jelzett adatok kötelezőek.

4. Adatkezelő a leegyeztetett és megrendelt utalvány összegének megérkezése után előlegrszámlát állít ki és ezt követően utalványt állít ki és a megadott címre kézbesíti.

5. A megadott adatokat az Adatkezelő külön adatállományban, más megadott adatokkal együtt tárolja. Ezt az adatállomány kizárólag az Adatkezelő arra felhatalmazott munkavállalói - recepciós - ismerhetik meg.

6. Munkavállaló az egyes adatokat vagy az adatállomány egészét harmadik személynek nem továbbítja, és megtesz minden biztonsági intézkedést annak érdekében, hogy azokat jogosulatlan személy meg ne ismerhesse.

7. Az adatokat az Adatkezelő a mindenkori adójogi és számviteli előírásoknak megfelelő ideig tárolja, és az ilyen határidő elteltével törli azokat.

8. Az Ajándékutalvánnyal kapcsolatos adatkezelésről az [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu) e-mail címre küldött megkeresésre ad az Adatkezelő bővebb tájékoztatást. Az adatállományból történő törlés szintén itt kérhető.

## VI.6 Facebook oldal

1. Adatkezelő illetve az Adatkezelő által üzemeltetett panzió/szállodák/éttermek/fitness klubok/ stb. külön-külön is elérhetőek a Facebook közösségi portálon.

2. Az adatkezelés célja a weboldalon található tartalmak megosztása. A Facebook oldal segítségével a Vendég tájékozódhat a legújabb akciókról, napi menüajánlatról.

3. Adatkezelő Facebook oldalán a „tetszik”/”like”- linkre kattintással az érintett hozzájárul az Adatkezelő híreinek és ajánlatainak közzétételéhez a saját üzenőfalán.



4. Adatkezelő Facebook oldalán képeket/filmeket is közzétesz a különböző eseményekről/panziókról/szállodákról/fitness klubokról/éttermekről stb.. Amennyiben nem tömegfelvételtől van szó, Adatkezelő mindig kikéri az érintett írásbeli hozzájárulását a képek közzététele előtt.

5. A Facebook oldal adatkezeléséről tájékoztatást a Facebook honlapján található adatvédelmi irányelvek és szabályzatból, a [www.facebook.com](http://www.facebook.com) címen kaphat.

## VI.7 Weboldal látogatási adatok

### 1. VI.7.1 Hivatkozások és linkek

1. Adatkezelő weboldala olyan linkeket is tartalmazhat, amelyeket nem az Adatkezelő üzemeltet, csupán a látogatók tájékoztatását szolgálják. Az Adatkezelőnek nincs semmi befolyása a partner cégek által üzemeltetett weboldalak tartalmára és biztonságára így nem is tartozik felelősséggel azokért.

2. Kérjük, tekintse át az Ön által látogatott oldalak adatkezelési Szabályzatát, illetve adatvédelmi nyilatkozatát mielőtt az adott oldalon az adatait bármilyen formában megadná.

### 2. VI.7.2 Analitika, cookie-k

1. Az Adatkezelő a weboldalainak nyomon követésére analitikai eszközt használ, amely egy adatsorozatot készít, s nyomon követi, miként használják a látogatók az internetes oldalakat. A rendszer az oldal megtekintésekor egy cookie-t hoz létre, azzal a céllal, hogy rögzítse a látogatással kapcsolatos információkat (meglátogatott oldalaink, az oldalainkon töltött idő, böngészési adatok, kilépések, stb.), amelyek azonban a látogató személyével kapcsolatba nem hozható adatok. Ez az eszköz segít a weboldal ergonómia kialakításának javításában, felhasználóbarát weboldal kialakításában, a látogatók online élményének fokozása érdekében. Az Adatkezelő az analitikai rendszereket nem használja személyes információ gyűjtésére. A legtöbb internetes böngésző automatikusan elfogadja a cookie-kat, a látogatóknak azonban lehetőségük van ezeket kitörölni, vagy automatikusan visszautasítani. Mivel minden böngésző eltérő, a látogató egyénileg, a böngésző eszköztár segítségével állíthatja be a cookie-kal kapcsolatos preferenciáit. Lehetséges, hogy bizonyos tulajdonságokat nem tud használni internetes oldalunkon, amennyiben úgy dönt, hogy nem fogadja el a cookie-kat.

## **VII. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSA, AZ INFORMÁCIÓBIZTONSÁG**

1. Személyes adat csak a VI. fejezet szerinti tevékenységekkel összhangban, az adatkezelés célja szerint kezelhető.

2. Az adatkezelési célja: kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás az érintettel, marketing, az Adatkezelő profiljába illő szolgáltatás színvonalának növelése, ennek érdekében végzett piackutatás és a fogyasztói szokások felmérése.

3. Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása az Adatkezelő előzetes tájékoztatása alapján.

4. Az adatkezelés időtartama: az ügyfélkapcsolat fennállásának megszűnésétől számított 15 munkanapig, amennyiben azokat az ügyfélkapcsolatból származó jogok és kötelezettségek érvényesítése érdekében nem kell felhasználni, vagy az érintett kérelme alapján adatainak törléséig vagy adatainak kezelésére vonatkozó engedélye visszavonásáig.

5. A személyes adatok módosítására és törlésére, az önkéntes hozzájárulás visszavonására, továbbá a személyes adatok kezeléséről tájékoztatás kérésére az elérhetőségre küldött értesítéssel van mód.

6. Az Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai környezetet oly módon biztosítja, hogy

- az érintett által megadott személyes adatokat csak és kizárólag a jelen szabályzatban meghatározott adatokkal és módon kapcsolja össze.
- gondoskodik arról, hogy a személyes adatokhoz az Adatkezelőnek csak olyan munkatársai férjenek hozzá, akiknek ez munkaköri kötelezettségükből fakadó feladatuk ellátásához elengedhetetlenül szükséges.
- az adatok valamennyi módosítása a módosítás időpontjának megjelölésével kerül sor.
- a hibás adatok az érintett erre irányuló kérelme alapján 24 órán belül törlésre kerülnek.
- az adatokról biztonsági mentés készül.

7. Az Adatkezelő az adatok kezelése - így különösen azok tárolása, helyesbítése, törlése - az érintett tájékoztatás kérése, illetve tiltakozása során az elvárt védelmi szintet nyújtja.

8. Adattovábbításra az érintett hozzájárulásával, érdekeinek sérelme nélkül, bizalmasan, az ennek teljes mértékben megfelelő informatikai rendszer biztosítása mellett kerül sor az adatkezelés céljának, jogalapjának és elveinek betartása mellett. Az érintett személyes adatait hozzájárulása nélkül az Adatkezelő nem továbbítja, harmadik személy részére nem teszi hozzáférhetővé, kivéve, ha ezt jogszabály kötelezően írja elő.

9. Az érintett egyéb, vele közvetlenül, vagy közvetve kapcsolatba nem hozható, beazonosíthatatlan – a továbbiakban anonim – adatok személyes adatnak nem minősülnek.

## **10. ADATVÉDELMI VÁLTOZÁSOK 2021. SZEPTEMBER 1-JÉTŐL**

Ezúton szeretnénk felhívni kedves Vendégeink figyelmét, hogy a **2016. évi CLVI. törvény módosítása alapján** a szálláshely-szolgáltatóknak, így az Accent Hotelsnek is kötelezettsége a vendégek törvényben meghatározott adatainak rögzítése a Kormány által kijelölt tárhelyszolgáltató (Magyar Turisztikai Ügynökség) által biztosított tárhelyen (Vendég Információs Zárt Adatbázis).

A fent említett törvénymódosítások alapján **2021. szeptember 1-jétől panzióinkban is rögzítésre kerülnek érkezéskor a vendég személyi azonosítására alkalmas fényképes okmányon lévő adatok** egy okmányolvasó segítségével. A 414/2015. (XII. 23.) Kormányrendelet alapján a szálláshely-szolgáltatást igénybevevők kötelezettsége, hogy a személyi azonosításra alkalmas okmányát bemutassa helyszínen a szálláshely-szolgáltatóknak.

### **A rögzítendő adatok:**

- családi és utónév;
- születési családi és utónév;
- születési hely;
- születési idő;
- nem;
- állampolgárság;
- anyja születési családi és utónév;
- személyazonosító vagy útiokmány azonosító adatok;
- harmadik országbeli állampolgár esetében\* a vízum vagy tartózkodási engedély száma, a beutazás időpontja és helye.

\*harmadik országbeli állampolgár: a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény szerinti személyek.

**A szálláshely-szolgáltatás igénybevételének szükséges feltétele a személyazonosító okmány bemutatása, függetlenül a vendégek életkorától.** A személyi igazolvány igénylése és megléte a gyermekek számára sincs életkorhoz kötve, így kérjük Vendégeinket, hogy utazás előtt megfelelő időben tekintsék át a személyazonosító okmányok igénylésének, kiadásának a feltételeit a Kormányablakok információs oldalán.

Ezúton szeretnénk felhívni Vendégeink figyelmét, hogy a törvénymódosítás kötelezi a szálláshely-szolgáltatókat, hogy **a szükséges okmányok meg nem léte vagy be nem mutatása esetén a szálláshely-szolgáltatást megtagadják.**

A törvény módosításával, valamint az adatszolgáltatáshoz szükséges tárhellyel, adatvédelemmel kapcsolatos további információkat az alábbi gombra kattintva olvashat.

## VIII. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

1. Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását az e-mail címen, illetve az adatkezeléssel érintett egyes tevékenységek körében az ott rögzítettek szerint.

2. Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, adatfeldolgozó adatairól, ha adatfeldolgozót vett igénybe, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról, céljáról és címzettjéről.

3. Az Adatkezelő a valóságnak nem megfelelő személyes adatot helyesbíti, illetve törli az adatot, amennyiben:

a./ kezelése jogellenes;

b./ az érintett kéri;

c./ az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;

d./ az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;

e./ azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

4. Az Adatkezelő a helyesbítésről és a törlésről értesíti az érintettet, továbbá mindazokat, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

5. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha:

a./ a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;

b./ a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;

c./ a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

6. Az Adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 munkanap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a

kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a kérelmező tiltakozása megalapozott, az Adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

7. Amennyiben az érintett az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, vagy az Adatkezelő a 6. pontban hivatkozott határidőt elmulasztja, jogosult – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulni.

8. Bírósági jogérvényesítés: Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Adatkezelő köteles bizonyítani.

9. Információs önrendelkezési jogának megsértése esetén bejelentéssel, panasszal élhet:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c  
Telefon: +36 (1) 391-1400  
Fax: +36 (1) 391-1410  
www: <http://www.naih.hu>  
e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

10. Kiskorúakat sértő, gyűlöletkeltő, kirekesztő tartalmakkal, helyreigazítással, elhunyt személy jogaival, jó hírnév megsértésével kapcsolatos jogainak megsértése esetén bejelentéssel, panasszal élhet:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levélcím: 1525. Pf. 75  
Tel: (06 1) 457 7100  
Fax: (06 1) 356 5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

## **IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

Jelen szabályzat 2018. január hó 1. napjától lép hatályba.

Orosháza, 2018. január hó 1. nap

Czikó Mihályné – ügyvezető igazgató

## **Fehér Hattyú Étterem - Trink – Mixer Kft.**

### Általános rendelkezések

#### I. A szolgáltató, mint adatkezelő adatai

székhelye: 5900 Orosháza Kertész u. 3.  
cégjegyzékszám: Cg. 04-09-004503  
vezetve a Gyulai Törvényszék Cégbírósága nyilvántartásában  
adószám: 11778248 – 2 – 04  
telefonszám: (68) 510 – 330  
e-mail: pansio@feherhattyu.hu  
képviselő: Czikó Mihályné ügyvezető igazgató  
(a továbbiakban: a „Adatkezelő”)

Az Adatkezelő, mint a Fehér Hattyú Panzió & Étterem (továbbiakban: Étterem) üzemeltetője ezúton tájékoztatja ügyfeleit, vendégeit, valamint honlapjának látogatóit (továbbiakban ezek együttesen: érintett(ek), felhasználó(k) vagy vendég(ek)), hogy tiszteletben tartja Vendégei személyhez fűződő jogait, ezért adatkezelése során az alábbi adatkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) értelmében jár el. Az Adatkezelő a Szabályzatnak az időközben módosulandó jogszabályi háttérrel és egyéb belső szabályzattal való összehangolása miatti megváltoztatására a jogot fenntartja. Az adatvédelmi szabályzat mindenkor hatályos változata elérhető a [www.fehershattyu.hu](http://www.fehershattyu.hu) weboldalon, továbbá a Panzió recepcióján papíralapon is elérhető.

Jelen szabályzat az 5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fásor u. 13. szám alatt található Fehér Hattyú Panzió & Étterem megnevezésű étterem által nyújtott szolgáltatásaihoz kapcsolódó és a weboldalon keresztül elérhető adatkezelési tevékenységeket szabályozza.

## **I. A SZABÁLYZAT CÉLJA**

1. A jelen szabályzat elsődleges célja, hogy a Étteremmel kapcsolatba kerülő természetes személyek, társas, - és egyéni vállalkozások, azaz a Vendégek adatainak kezelésére vonatkozó alapvető elveket és rendelkezéseket meghatározza és betartsa annak érdekében, hogy a természetes személyek magánszférája és a vállalkozások védelemben részesüljön a vonatkozó törvényi előírásoknak megfelelően.

2. Hivatkozva az I.1 pontban meghatározottakra, a jelen szabályzat célja annak biztosítása, hogy a Étterem mindenben megfeleljen a hatályos jogszabályok adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseinek, így különösen, de nem kizárólagosan

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament általános adatvédelmi rendelet 2016/679/EU – General Data Protection Regulation,

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek,

3. Az Adatkezelő tehát kiemelten fontosnak tartja, egyben elkötelezett az iránt, hogy az érintett által a weboldalon vagy más fórumon keresztül vagy más módon rendelkezésre bocsátott, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény által, valamint az Európai Parlament általános adatvédelmi rendelet 2016/679/EU – General Data Protection Regulation által meghatározott adatokat védelemben részesítse, és az érintettek információs önrendelkezési jogukat tiszteletben tartsa. E körben a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az érintettek biztonságos internetezési lehetőségeinek megteremtéséhez.

## II. SZABÁLYZAT HATÁLYA

1. Időbeli hatály: Jelen Szabályzat 2018. január 01. további rendelkezésig, visszavonásig hatályos.

2. Személyi hatály: Jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Étteremre, azon személyekre, akik adatait a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tartalmazzák, továbbá azon személyekre, akik jogait vagy jogos érdekeit az adatkezelés érinti.

3. Tárgyi hatály: Jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Étterem minden szervezeti egységében folytatott valamennyi személyes adatokat tartalmazó adatkezelésre.

## III. FOGALOMMEGHATÁROZÁS

- *Érintett vagy Felhasználó vagy Vendég*: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
- Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, telefonszáma, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
- Étterem: az 5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fásor u. 13. szám alatt található Fehér Hattyú Panzió & Étterem, amelynek üzemeltetője az Adatkezelő;
- Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja, a jelen szabályzat az Étterem szempontjából adatkezelő: a Trink – Mixer Kft. székhelye: 5900 Orosháza Kertész u. 3., cégjegyzékszám: Cg. 04-09-004503, adószám: 11778248 – 2 – 04;

- **Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése;
- **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- **Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
- **Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
- **Adatzárolás:** az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
- **Adatmegsemmisítés:** az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- **Adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
- **Harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
- **Adatvédelmi incidens:** személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés;
- **Weboldal:** a [www.feherhattyu.hu](http://www.feherhattyu.hu) portál és minden aloldala, amelynek üzemeltetője az Adatkezelő;
- **Facebook oldal:** a <https://www.facebook.com/Fehér-Hattyú-Panzió-Étterem-447842821957158/> portálon található oldal, amelynek gondozását az Adatkezelő végzi.

#### **IV. AZ ADATKEZELÉS ELVEI**

1. **Arányosság, szükségesség elve:** Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

2. **Célhoz kötöttség elve:** Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

3. **A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.** Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

4. **Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.**

5. **Önkéntesség elve:** Az érintett általi adatszolgáltatás önkéntes. Az Adatkezelő a személyes adatot az érintett beleegyezésével kezeli. Az önkéntes hozzájáruláson, mint beleegyezésen érteni kell azt a felhasználói

magatartást, amellyel a felhasználó a weboldal használatával elfogadja, hogy rá nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan kiterjed.

## V. AZ ADATKEZELŐ NYILATKOZATAI

### 1. Az Adatkezelő kijelenti, hogy

a./ az adatkezelés során az információs önrendelkezési jogról, és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Európai Parlament általános adatvédelmi rendelet 2016/679/EU – General Data Protection Regulation rendelkezéseinek megfelelően jár el.

b./ az adatkezelés során az Adatkezelő tudomására jutott személyes adatokat kizárólag azok az Adatkezelővel munkaviszonyban álló személyek ismerhetik meg, akiknek az adott adatkezeléssel kapcsolatban feladatuk van.

c./ gondoskodik arról, hogy a mindenkor hatályos szabályzat az érintett részére folyamatosan hozzáférhető legyen, ezzel érvényre juttatva az átláthatóság elvét.

d./ a weboldal a látogatók személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, technikai és szervezési intézkedéseket tesz, valamint az adatvédelem elveinek maradéktalan betartása érdekében eljárási szabályokat alakít ki.

e./ a Panzióban megszálló Vendégek személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, technikai és szervezési intézkedéseket tesz, valamint az adatvédelem elveinek maradéktalan betartása érdekében eljárási szabályokat alakít ki.

f./ az általa kezelt adatok megőrzése érdekében az adattároláshoz, feldolgozáshoz és adattovábbításhoz kapcsolódó informatikai és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő valamennyi intézkedést megteszi, biztosítja.

g./ a tőle elvárható módon mindent megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozatal, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelem biztosítása, az ehhez szükséges technikai feltételek garantálása érdekében.

h./ a neki megadott személyes adatokat nem ellenőrzi, azok helytállóságáért felelősségét kizárja.

i./ a személyes adatokat harmadik személy részére csak kivételesen és abban az esetben továbbítja, valamint az általa kezelt adatbázist más adatkezelővel csak abban az esetben kapcsolja össze, ha az érintett ahhoz kifejezetten hozzájárul, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

j./ kizárólag Magyarországon végez tevékenységet, multinacionális lánchoz nem tartozik, ezért kötelező szervezeti szabályozást bevezetnie és működtetnie nem szükséges.

k./ személyes adatot harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére nem továbbít.

l./ az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

### 2. Az Adatkezelővel jogviszonyban álló szerződéses partner adatkezelésének jogszerűségéért az Adatkezelő felelősségét kizárja.

3. Megfelelő biztonsági intézkedések alkalmazásával az automatizált adatállományokban tárolt személyes adatok védelme érdekében az Adatkezelő gondoskodik a véletlen vagy jogtalan megsemmisítés, vagy véletlen elvesztés, valamint a jogtalan hozzáférés, megváltoztatás vagy terjesztés megakadályozásáról.



## VI. AZ ADATKEZELÉSSSEL ÉRINTETT TEVÉKENYSÉGEK ÉS ADATOK KÖRE

### VI.1 Éttermi szolgáltatások igénybevétele

1. Az éttermi szolgáltatások nyújtása körében az érintettel kapcsolatos minden adat kezelése önkéntes hozzájáruláson alapul, célja pedig a szolgáltatás nyújtásának biztosítása, illetve a kapcsolattartás. A jelen pontban foglalt személyes adatokat az egyes alpontokban foglalt kivételekkel az Adatkezelő a mindenkori adójogi és számviteli előírásoknak megfelelő ideig őrzi, és a határidő elteltével törli azokat.

2. Az egyes szolgáltatásoknál lehetőség van további adatok megadására, amelyek segítik a Vendég igényeinek teljes körű megismerését, ezek azonban nem feltételei az éttermi szolgáltatások igénybevételének.

3. Az éttermi szolgáltatások nyújtása körében az érintettel kapcsolatos minden adat kezelése önkéntes hozzájáruláson alapul, célja pedig a szolgáltatás nyújtásának biztosítása, illetve a kapcsolattartás. A jelen pontban foglalt személyes adatokat az egyes alpontokban foglalt kivételekkel az Adatkezelő a mindenkori adójogi és számviteli előírásoknak megfelelő ideig őrzi, és a határidő elteltével törli azokat.

3.1 Az asztalfoglalás során Adatkezelő a következő adatokat kéri/kérheti a Vendégtől:

- Név
- E-mail
- Telefonszám
- Foglалás pontos időpontja
- Résztvevők száma
- Megjegyzés: pl. milyen alkalom

3.2 Az adatkezeléssel érintett tevékenység és folyamat a következő:

a./ Amennyiben érintett az ajánlatot elfogadja, asztalfoglalását érvényesíti és erről szóban vagy írásban tájékoztatja az Adatkezelőt, úgy az Adatkezelő megteszi a foglalással kapcsolatos lépéseket.

b./ Az Adatkezelő részéről a vele munkaviszonyban lévő foglalási ügyintéző – recepciós, felszolgáló munkakörben dolgozó munkavállalója a rendezvénykönyvbe beírja az érintett által megadott adatokat, ezzel létrehozva a foglalást.

c./ Amennyiben a Vendég az igénybe vett éttermi szolgáltatásokról Áfás számlát kér, abban az esetben a munkavállaló a Novohost éttermi rendszerben feltöltött partnertörzsből kiválasztja a megfelelő vevőt, illetve adatait.

d./ Egyéb fizetési módok a helyszínen: Üdülési csekk, OTP, MKB, valamint K&H Széchenyi Pihenőkártya, Erzsébet Kártya, a panzió által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek/ajándékutalványok.

d./ Munkavállaló az egyes adatokat vagy az adatállomány egészét harmadik személynek nem továbbítja, és megtesz minden biztonsági intézkedést annak érdekében, hogy azokat jogosulatlan személy meg ne ismerhesse.

## VI.2 Bankkártya adatok

1. Az érintett által Adatkezelőnek megadott bank-, hitelkártya/bankszámla adatokat az Adatkezelő csak olyan mértékben és ideig használja és használhatja, ameddig a jogai gyakorlása és a kötelezettségei teljesítése érdekében szükséges. Az adatokat az Adatkezelő szerződéses banki partnerei kezelik. Erről az adatkezelésről az illetékes Bank honlapjain tájékozódhat.

## VI.3 Törzsvendég Program

1. A törzsvendég programban a részvétel önkéntes.

2. Az adott programban résztvevők kifejezett hozzájárulásukat adják ahhoz, hogy az Adatkezelő az e célból átadott személyes adataikat Törzsvendég rendszer működtetésének céljából kezelje. Ezen hozzájárulás alapján az átadott személyes adatok kezelése addig tart, amíg az érintett az adott programban részt vesz.

3. A Törzsvendég program tagság státusz az utolsó éttermi szolgáltatás igénybevételétől számított 5 (öt) év után inaktívvá válik. A tag személyes adatait az Adatkezelő a mindenkori adójogi és számviteli előírásokban meghatározott ideig tárolja, és a határidő leteltével törli azokat.

4. A programokban kezelt személyes adatok a kapcsolattartást szolgálják. A programokban az alábbi személyes adatokat kezelheti az Adatkezelő:

- név\*
- lakcím / székhely\*
- adószám

I A \*-gal jelzett adatok kötelezőek.

5. A megadott adatokat az Adatkezelő külön adatállományban, más megadott adatokkal együtt tárolja. Ezt az adatállományt kizárólag az Adatkezelő arra felhatalmazott munkavállalói – felszolgáló, recepciós - ismerhetik meg.

6. Munkavállaló az egyes adatokat vagy az adatállományt egészét harmadik személynek nem továbbítja, és megtesz minden biztonsági intézkedést annak érdekében, hogy azokat jogosulatlan személy meg ne ismerhesse.

7. A törzsvendég program által kezelt adatokat a Vendég az [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu) email címre küldött kérésére az Adatkezelő törli.

## VI.4 Ajándékutalvány<sup>2</sup>

1. Étterem lehetővé teszi, hogy a Vendég különböző ajándékutalványokat vásároljon, amelyeket az adott értékben fel lehet használni Éttermi szolgáltatására.

2. Az ajándékutalvány megrendelése és felhasználása önkéntes.

3. Az ajándékutalvány megrendelése és az adatkezeléssel érintett adatok köre:

a. Érintett az Étteremben személyesen, vagy telefonon, vagy az [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu) címre küldött e-mailében megrendelheti az általa meghatározott összegű utalványt a következő adatok megadása mellett:

Személyes megrendelés esetén:

- név\*
- számlázási név és cím\*

Telefonon vagy e-mail-en történő megrendelés esetén

- név\*
- e-mail cím\*
- telefonszám\*
- számlázási név és cím\*
- kézbesítési név és cím\*

2 A \*-gal jelzett adatok kötelezőek.

4. Adatkezelő a leegyeztetett és megrendelt utalvány összegének megérkezése után előlepszámlát állít ki és ezt követően utalványt állít ki és a megadott címre kézbesíti.

5. A megadott adatokat az Adatkezelő külön adatállományban, más megadott adatokkal együtt tárolja. Ezt az adatállomány kizárólag az Adatkezelő arra felhatalmazott munkavállalói – felszolgáló, recepciós - ismerhetik meg.

6. Munkavállaló az egyes adatokat vagy az adatállomány egészét harmadik személynek nem továbbítja, és megtesz minden biztonsági intézkedést annak érdekében, hogy azokat jogosulatlan személy meg ne ismerhesse.

7. Az adatokat az Adatkezelő a mindenkori adójogi és számviteli előírásoknak megfelelő ideig tárolja, és az ilyen határidő elteltével törli azokat.

8. Az Ajándékutalvánnyal kapcsolatos adatkezelésről az [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu) e-mail címre küldött megkeresésre ad az Adatkezelő bővebb tájékoztatást. Az adatállományból történő törlés szintén itt kérhető.

## VI.6 Facebook oldal

1. Adatkezelő illetve az Adatkezelő által üzemeltetett szállodák/éttermek/fitness klubok/ stb. külön-külön is elérhetőek a Facebook közösségi portálon.

2. Az adatkezelés célja a weboldalon található tartalmak megosztása. A Facebook oldal segítségével a Vendég tájékozódhat a legújabb akciókról, napi menüajánlatról.

3. Adatkezelő Facebook oldalán a „tetszik”/”like”- linkre kattintással az érintett hozzájárul az Adatkezelő híreinek és ajánlatainak közzétételéhez a saját üzenőfalán.

4. Adatkezelő Facebook oldalán képeket/filmeket is közzétesz a különböző eseményekről/szállodákról/fitness klubokról/éttermekről stb.. Amennyiben nem tömegfelvételtől van szó, Adatkezelő mindig kikéri az érintett írásbeli hozzájárulását a képek közzététele előtt.

5. A Facebook oldal adatkezeléséről tájékoztatást a Facebook honlapján található adatvédelmi irányelvek és szabályzatból, a [www.facebook.com](http://www.facebook.com) címen kaphat.

## VI.7 Weboldal látogatási adatok

1. VI.7.1 Hivatkozások és linkek

1. Adatkezelő weboldala olyan linkeket is tartalmazhat, amelyeket nem az Adatkezelő üzemeltet, csupán a látogatók tájékoztatását szolgálják. Az Adatkezelőnek nincs semmi befolyása a partner cégek által üzemeltetett weboldalak tartalmára és biztonságára így nem is tartozik felelősséggel azokért.

2. Kérjük, tekintse át az Ön által látogatott oldalak adatkezelési Szabályzatát, illetve adatvédelmi nyilatkozatát mielőtt az adott oldalon az adatait bármilyen formában megadná.

## 2. VI.7.2 Analitika, cookie-k

1. Az Adatkezelő a weboldalainak nyomon követésére analitikai eszközt használ, amely egy adatsorozatot készít, s nyomon követi, miként használják a látogatók az internetes oldalakat. A rendszer az oldal megtekintésekor egy cookie-t hoz létre, azzal a céllal, hogy rögzítse a látogatással kapcsolatos információkat (meglátogatott oldalaink, az oldalainkon töltött idő, böngészési adatok, kilépések, stb.), amelyek azonban a látogató személyével kapcsolatba nem hozható adatok. Ez az eszköz segít a weboldal ergonómia kialakításának javításában, felhasználóbarát weboldal kialakításában, a látogatók online élményének fokozása érdekében. Az Adatkezelő az analitikai rendszereket nem használja személyes információ gyűjtésére. A legtöbb internetes böngésző automatikusan elfogadja a cookie-kat, a látogatóknak azonban lehetőségük van ezeket kitörölni, vagy automatikusan visszautasítani. Mivel minden böngésző eltérő, a látogató egyénileg, a böngésző eszköztár segítségével állíthatja be a cookie-kal kapcsolatos preferenciáit. Lehetséges, hogy bizonyos tulajdonságokat nem tud használni internetes oldalunkon, amennyiben úgy dönt, hogy nem fogadja el a cookie-kat.

## VII. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSA, AZ INFORMÁCIÓBIZTONSÁG

1. Személyes adat csak a VI. fejezet szerinti tevékenységekkel összhangban, az adatkezelés célja szerint kezelhető.

2. Az adatkezelési célja: kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás az érintettel, marketing, az Adatkezelő profiljába illő szolgáltatás színvonalának növelése, ennek érdekében végzett piackutatás és a fogyasztói szokások felmérése.

3. Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása az Adatkezelő előzetes tájékoztatása alapján.

4. Az adatkezelés időtartama: az ügyfélkapcsolat fennállásának megszűnésétől számított 15 munkanapig, amennyiben azokat az ügyfélkapcsolatból származó jogok és kötelezettségek érvényesítése érdekében nem kell felhasználni, vagy az érintett kérelme alapján adatainak törléséig vagy adatainak kezelésére vonatkozó engedélye visszavonásáig.

5. A személyes adatok módosítására és törlésére, az önkéntes hozzájárulás visszavonására, továbbá a személyes adatok kezeléséről tájékoztatás kérésére az elérhetőségre küldött értesítéssel van mód.

6. Az Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai környezetet oly módon biztosítja, hogy

- az érintett által megadott személyes adatokat csak és kizárólag a jelen szabályzatban meghatározott adatokkal és módon kapcsolja össze.
- gondoskodik arról, hogy a személyes adatokhoz az Adatkezelőnek csak olyan munkatársai férjenek hozzá, akiknek ez munkaköri kötelezettségükből fakadó feladatuk ellátásához elengedhetetlenül szükséges.
- az adatok valamennyi módosítása a módosítás időpontjának megjelölésével kerül sor.

- a hibás adatok az érintett erre irányuló kérelme alapján 24 órán belül törlésre kerülnek.
- az adatokról biztonsági mentés készül.

7. Az Adatkezelő az adatok kezelése - így különösen azok tárolása, helyesbítése, törlése - az érintett tájékoztatás kérése, illetve tiltakozása során az elvárt védelmi szintet nyújtja.

8. Adattovábbításra az érintett hozzájárulásával, érdekeinek sérelme nélkül, bizalmasan, az ennek teljes mértékben megfelelő informatikai rendszer biztosítása mellett kerül sor az adatkezelés céljának, jogalapjának és elveinek betartása mellett. Az érintett személyes adatait hozzájárulása nélkül az Adatkezelő nem továbbítja, harmadik személy részére nem teszi hozzáférhetővé, kivéve, ha ezt jogszabály kötelezően írja elő.

9. Az érintett egyéb, vele közvetlenül, vagy közvetve kapcsolatba nem hozható, beazonosíthatatlan – a továbbiakban anonim – adatok személyes adatnak nem minősülnek.

## VIII. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

1. Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását az e-mail címen, illetve az adatkezeléssel érintett egyes tevékenységek körében az ott rögzítettek szerint.

2. Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, adatfeldolgozó adatairól, ha adatfeldolgozót vett igénybe, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról, céljáról és címzettjéről.

3. Az Adatkezelő a valóságnak nem megfelelő személyes adatot helyesbíti, illetve törli az adatot, amennyiben:

- a./ kezelése jogellenes;
- b./ az érintett kéri;
- c./ az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d./ az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e./ azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

4. Az Adatkezelő a helyesbítésről és a törlésről értesíti az érintettet, továbbá mindazokat, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

5. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha:

- a./ a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b./ a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c./ a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

6. Az Adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 munkanap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a kérelmező tiltakozása megalapozott, az Adatkezelő az

adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

7. Amennyiben az érintett az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, vagy az Adatkezelő a 6. pontban hivatkozott határidőt elmulasztja, jogosult – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulni.

8. Bírósági jogérvényesítés: Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Adatkezelő köteles bizonyítani.

9. Információs önrendelkezési jogának megsértése esetén bejelentéssel, panasszal élhet:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

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

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

10. Kiskorúakat sértő, gyűlöletkeltő, kirekesztő tartalmakkal, helyreigazítással, elhunyt személy jogaival, jó hírnév megsértésével kapcsolatos jogainak megsértése esetén bejelentéssel, panasszal élhet:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levélcím: 1525. Pf. 75

Tel: (06 1) 457 7100

Fax: (06 1) 356 5520

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

## **IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

Jelen szabályzat 2018. január hó 1. napjától lép hatályba.

Orosháza, 2018. január hó 1. nap

Czikó Mihályné – ügyvezető igazgató

## **Általános szállodai szerződéses feltételek**

### 1. Általános rendelkezések

1.1. Az Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján az Fehér Hattyú Panzió (5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fásor u. 13. adószám: 11778248 – 2 – 04), továbbiakban Szolgáltató, általánosságban elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

1.2. Egyedi feltételek nem képezik a részét jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások kötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

### 2. Szerződő felek

2.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül a Szolgáltatónak adja le, úgy a Vendég lesz a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen, amennyiben a feltételek teljesülnek, szerződéses felekké válnak (továbbiakban: Felek).

2.2. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő közötti megállapodás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

### 3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

3.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 24 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

3.2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.

3.3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása is nem szerződés értékű.

3.4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

3.5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

3.6. A szállás-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.

3.7. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják. A szállodában bejelentés nélkül senki sem lakhat.

3.8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

#### 4. Az elszállásolás kezdete és vége /check-in; check-out/

4.1. A Vendégnek joga van a bérelt helyiségeket a megállapodás szerinti nap 14.00 órától elfoglalni.

4.2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 19.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjön a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

4.3. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 10.00 óráig el kell hagynia.

4.4. A szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés, illetve a késői elutazás lehetőségét. Amennyiben ezen szolgáltatásunkat igénybe kívánja venni, kérjük, az érkezését megelőző napon jelezze a recepciónk számára.

#### 5. Az elszállásolás meghosszabbítása

5.1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.

5.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.30 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobaárat egy további fél napra is kiszámlázni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

#### 6. Árak

6.1. A panzió mindenkorai listaárak a panzió recepcióján, kifüggesztésre kerülnek

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árakat előzetes bejelentés nélkül (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények okán) megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat. A Szolgáltató aktuális árak a panzió honlapján ([www.feherhattyu.hu/panzionk](http://www.feherhattyu.hu/panzionk)) találhatóak.

6.3. Az árak közzétételkor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni. A Szolgáltató a hatályos



adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

## 7. Ajánlatok, kedvezmények

7.1. Az aktuális ajánlatok a panzió weboldalán kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

7.2. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

## 8. Gyermekkedvezmények

8.1. Gyermekek részére - a szülővel közös szobában történő elhelyezés esetén - az alábbi szállás kedvezményeket biztosítjuk:

- 0 - 3 éves korig 100%

8.2. Pótágy elhelyezésére csak bizonyos szobatípusokban van lehetőség, térítés ellenében.

8.3. Pótágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

## 9. Lemondási feltételek

9.1. Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:

- a visszaigazolt érkezés napját megelőző 24 órán belüli elállás esetén a kötbér összege egy éjszakai szállás 50%-a.

Amennyiben a Szerződő fél gazdálkodó szervezet (ideértve a gazdasági társaságokat, társadalmi szervezeteket, egyházakat, önkormányzatokat, önkormányzati intézményeket, állami szervezeteket és azok intézményeit, stb.), az elállás esetén esedékes kötbért akkor is a Szerződő fél/Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként a megrendelő nevében eljáró Vendég viseli közvetlenül.

9.2. Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel biztosította, és az érkezési napon nem érkezik meg (írásos lemondás nem érkezik), a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű megfizetett előleg teljes összegét kötbérként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napon este 20:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

9.3. Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon helyi idő szerint 20:00 órát követően megszűnik.

## 10. Lemondási feltételek csoportok, rendezvények esetén szállás tekintetében

10.1. A Megrendelő díjmentesen mondhatja le a szolgáltatást az érkezés előtti 31. napig.

10.2. Lemondási díj 30 napon belüli lemondás esetén:

- 24 órán belüli lemondás vagy no-show esetén a megrendelt szolgáltatások 100 %-a fizetendő lemondási díj, kötbér címén.

10.3. Az írásos lemondásnak a megjelölt időpontig a panzióhoz meg kell érkeznie.

10.4. Amennyiben a vendég a jelzett napon nem érkezik meg, és lemondás nem történt, úgy a Panzió azt másnap közölni tartozik a Megrendelővel és a szobát - ha a Megrendelő másként nem intézkedik - a megrendelés hátralévő időtartamára kiadhatja.

## 11. Lemondási feltételek csoportok, rendezvények esetén étkezés tekintetében

11.1. Étkezésnél létszámmódosítást a szolgáltatást megelőzően 24 órán belül már nem tudunk elfogadni.

11.2. A határidőn túl történt lemondás és a lemondás elmaradása esetén a megrendelt szolgáltatás ital nélküli árának 100 %-a fizetendő lemondási díj címén. Ennek megállapítására figyelembe veendő étkezési időpontok ebéd esetén 11.00 óra, vacsora esetén 17.00 óra, a rendelt szolgáltatás időpontjától függetlenül.

## 12. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

12.1. A Szolgáltató jogosult a szállásslolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt;
- a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.30 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkoholt, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
- a Vendég fertőző betegségben szenved;
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig;

12.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik

## 13. Fizetés módja, garancia

13.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, illetve átutalással.

13.2. Az egyéni szobafoglalás garantálása előlegfizetéssel lehetséges.

13.3. Egyéb fizetési módok a helyszínen: Üdülési csekk, OTP, MKB, valamint K&H Széchenyi Pihenőkártya, Erzsébet Kártya, a panzió által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek/ajándékutalványok.

13.4. Az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával a Vendég tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a fizetendő díjakról, illetve a vendégek által bármely jogcímen a Szolgáltató részére kifizetett összegről elektronikus számlát állít ki.

A befizetett összegekről a számla kiállításakor a Szolgáltató az online foglaláskor a megadott, míg az e-mail, illetve telefon útján történő foglalás esetében pedig a foglaló személy által megadott adatokat veszi alapul.

Az itt megadott adatok (név, cím, szükség esetén adószám is) szerepelnek majd a számla „Vevő” rovatában. A foglalás megtörténte után 1 napon belül a Vendég kérheti a megadott adatok módosítását, ezt követően azonban a módosítás már nem lehetséges.

A Szolgáltató a végszámlát a foglaláskor megadott adatok alapján állítja ki.

Ha bármilyen hibát észlel a számlával kapcsolatban, a probléma orvoslása érdekében a Vendég, illetve a számlán vevőként megjelölt személy/cég küldjön elektronikus levelet a következő címre: [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu)

Célunk, hogy a jelzett észrevételt a bejelentéstől számított 15 napon belül kezeljük és visszajelezzünk Önnek.

#### 14. Elhelyezési garancia

14.1. Amennyiben a Szolgáltató szállodája a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

14.2. A Szolgáltató köteles a szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra – vagy az akadályoztatás megszűntéig – egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli.

14.3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

#### 15. A Vendég jogai

15.1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, valamint a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitva-tartási időben.

15.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget. Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli. Panaszt a Vendég írásban az alábbi címen és elérhetőségeken tehet:

Fehér Hattyú Panzió & Étterem 5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fasor u. 13.,

E-mail: [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu)

Üzemeltető: Trink – Mixer Kft. 5900 Orosháza Kertész u. 3., adószám: 11778248 – 0 – 04

#### 16. A Vendég kötelességei

16.1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeztekor esedékes.

16.2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába, és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki (az

úgy nevezett "dugópénz" italok esetén). A panzió vendéglátó ipari egységeiből ételt / italt szállodavendégeknek kivinni tilos.

16.3. A Vendégek által szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek üzembe helyezése előtt, melyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.

16.4. A szállóvendégek gépjárművei térítésmentesen parkolhatnak a fedetlen, őrzött parkolónkban. A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban elhelyezett tárgyakban keletkező bármiféle kárért (ideértve például, de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károk) a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A panzió a szobákban hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal, használják a szobákban, vagy a recepción elhelyezett értékmegőrzőket.

A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 15 km/óra.

16.5. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétyűjtő edényekbe kérjük kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat kivinni, áthelyezni nem lehet.

16.6. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a szálloda elhelyezte. A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére.

Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szálloda üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.

Amennyiben a vendég bizonyíthatóan megszegi a fenti jogszabályban foglalt kötelezettségeket, úgy köteles 10000 Ft díjat fizetni a panzió üzemeltetője részére, melyet a panzió üzemeltetője jogosult a vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni és melyet a vendég köteles távozáskor kifizetni.

16.7. Tűz esetén a recepciót kérjük haladéktalanul értesíteni.

16.8. A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

16.9. A szállóvendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a panzió írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

16.10. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató panziójában.

16.11. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a panzióban, és minden szükséges adatot a panzió rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

## 17. Állatok behozatala

17.1. A szállodába állatokat (kutya, macska) az árlistában meghatározott díjtétel ellenében lehet behozni. Vakvezető kutyákat vendégeink díjmentesen hozhatják a szállodába.

## 18. A Szolgáltató jogai

18.1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérfeltes szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseire biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonságait, amelyeket a szállodába magával vitt.

## 19. A Szolgáltató kötelessége

19.1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.

19.2. A Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése.

19.3. A panzió belüli területen, valamint a teraszokon Vendégeink nyugalma érdekében 22.00 órát követő időszakban hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a hallban lévő hangos zenélést, melynek betartásáért a panzió személyzete felel.

## 20. A Vendég betegsége, halála

20.1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

20.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## 21. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

21.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, feltéve, hogy azokat a Vendég a Szolgáltató által kijelölt értékmegőrzőben helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

21.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és Vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.

21.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a komplexum területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

21.4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a  
Vendéget terhel.

21.5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

## 22. Titoktartás

22.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.

## 23. Vis major

23.1. Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

#### 24. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

24.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló panzió található.

24.2. Valamennyi az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.

24.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

#### 25. A honlapunk látogatóinak adatai

25.1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett weboldal látogatásakor sem a felhasználó IP címét, sem más személyes adatot nem rögzít. A weblap látogatása során szabadon és név nélkül biztosított a keresés.

25.3. A Szolgáltató nem vállalja a felelősséget a már törölt, de az internetes keresőprogramok közreműködésével mégis archiválásra került, korábbi oldalaiért. Ezek eltávolításáról a keresőoldal működtetőjének kell gondoskodni.

#### 26. Adatvédelmi nyilatkozat

26.1. A Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A rendelkezésére bocsátott személyes adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok betartásához szükségesek.

A Szolgáltató tevékenysége során a felhasználók adatait a Szolgáltató az Adatvédelmi törvény értelmében kizárólag szerződéskötési, számlázási, valamint saját reklámcéljaira használja fel.

A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat.

Érvényes visszavonásig.